



THE ONTARIO OMBUDSMAN'S ANNUAL

REPORT 1990-1991







OMBUDSMAN'S
MESSAGE

A year ago, I set out certain objectives for the year ahead in my Report to the Legislative Assembly.

It was to have been a year of establishing foundations for the particular approaches which I intended to take during my mandate.

It is time now to evaluate progress made, and to determine specific objectives for the year ahead.

Before I set out these approaches, however, I would like to comment on the larger context in which the practice of Ombudsmanship must be considered.

The administration of government is not isolated from the

dramatic changes which are reshaping a once-familiar world. Every aspect of contemporary life is being changed by global forces beyond our control which have washed us from long-established and comfortable channels into unmarked seas where no one's survival can be taken for granted. Our population demographics, the distribution of wealth and resources, sharp challenges to our economic competitiveness, new consciousness about human rights, and many other changes of equal magnitude are making a powerful impact which will require significant change in the administration of government and the relationship between governed and government.

All over Canada, in these circumstances, the public is making new demands on government, and government is asking the public to accept new responsibilities so as to maintain the standards which we have come to expect. I consider the Ombudsman's services to be especially essential in assisting the public to have a means of having their concerns heard. It is natural that simultaneously we will experience excellent advances in standards along side distressing areas in which government has not been able to keep up with expectations. Satisfaction will be tempered with frustration.

Not long ago, governments were expected to see the general outlines of the future in order to adjust and fine-tune. Now, however, the changes are so rapid and so unpredictable and of such a fundamental nature that preparations are often not possible. Qualities such as flexibility, the ability to change rapidly, and the capacity to co-exist with uncertainty are required both in our institutions and in our personal lives if we are able to meet the challenges and opportunities of our times. These qualities are particularly difficult for our bureaucracies to acquire, for they have not been constructed with these qualities in mind.

All of this places new importance on instruments such as the Ombudsman to serve as early warning systems to bring to the government's attention areas that are causing public concern. My mandate allows me to see what is happening across the full panorama of governmental organizations, allowing me to note where new circumstances have an impact on administrative fairness.

A new trend is already starting to impact on my work as Ombudsman. Recent events in Canada have shown that the Canadian public is no longer content to give blank proxies to government for long periods, nor to consider that "government knows

best" when it comes to determining public policy. Demands are made for consultation and input in decision-making, not only for routine government programs, but as well for such matters as provincial positions in national fora.

This will mean that here in Ontario, I may be asked to investigate new kinds of questions of administrative fairness in areas which are within my mandate, but which the public has never before raised. A few examples come to mind: did officials consult them? did officials provide them with information they had so an informed position could be taken? was their position fairly reported? were government studies adequate, balanced, and objective?

Openness, cooperation, and working partnerships and alliances are going to be essential if Ontario is to meet the economic, political, and social challenges of this decade. If these attitudes can be incorporated in the public service, they will be spread rapidly throughout other sectors of the province. Government cannot expect people and businesses to work together and cooperate if government administration takes an adversarial attitude toward complaints and concerns. There is great potential for many of the problems of our times to be resolved in a manner acceptable to all parties if government itself can show leadership in encouraging and participating in compromise, working out win-win situations, and finding ways to incorporate diverse viewpoints in agreements.

To ensure that my own mandate will be exercised effectively and appropriately under these circumstances, I prepared a "Mission Statement" which is presented as a chapter of this Report. The statement sets out an ideal I am working toward on a day-to-day basis. While I am willing to be measured against it, I should also say it is not written in stone, I welcome comment and as I have noted above, it will be subject to improvement over the course of time.

Making the People of Ontario Aware of the Ombudsman's Services

One of the major objectives I set in my Report last year deals with the interplay of public awareness of how to access the Ombudsman's services, correct knowledge as to what those services are, and public access to the services. I want to be sure all segments of the population in every part of Ontario know about the Ombudsman and how I can work with the

people of the province to improve the quality of public administration. I want them to know what the Ombudsman can and can not do. And as this is achieved, I want to make sure that my services are easy to get to, easy to use.

To assist me in achieving this objective, I commissioned a survey on public awareness. It confirmed my suspicion that far too few people were aware of the Ombudsman – particularly the people who might be more vulnerable to unfairness and who have limited resources to deal with the problems which result. A summary of the findings of the survey appear in a separate chapter of this Report.

The survey also indicated that persons encountering problems with the administration of government usually do not take any action of any kind, and if they do, they rarely give consideration to seeking the Ombudsman's help. Yet when information is provided, Ontarians readily endorse the need to have an Ombudsman. Further research will be necessary to understand what is behind these attitudes.

The survey also reported that a majority of the people of the province feel they are not well protected against unfair government action. It is in the interest of any government and the public itself that there be confidence in the instruments available to assist them to resolve problems with government administration, and that public dissatisfaction with government be reduced. The Ombudsman can be a valuable instrument in both respects. I am carefully studying the survey and formulating creative initiatives to deal with this double challenge so that Ontarians will recognize the role the Ombudsman can play in improving the quality of government administration.

I have been impressed by the greater access afforded to the people of Ontario by my district offices. The North Bay office has re-opened, and in June, the Kenora office relocated to a more visible and accessible location.

I also have assigned specially-trained staff to a newly-created Community Access and Intake Directorate so that focused attention could be given to meeting my standards of access and efficient resolution of concerns. I have mandated this new directorate to make my services more accessible, to engage in strategic community education initiatives, and to improve the process through which persons approaching my offices for assistance are received so that their concerns will be dealt with efficiently and promptly from the very outset. The directorate's work-

load has increased significantly as the result of provincial government decentralization and resultant increases in the number of complaints and the need for public education.

In another initiative to increase accessibility, a TDD for communicating with persons who are hearing impaired or deaf was installed in the central office. Computers were installed in my district offices for more efficient communications. I also intend to publish new printed materials in the year ahead.

Serving All Aspects of the Ontario Public

I have taken several steps to ensure that all parts of the diverse Ontario public are well-served by all members of my staff. I have taken advantage of every opportunity to form a staff complement which is representative of the people of Ontario. I began a program of cross-cultural sensitivity training to operate on a continuing basis.

My district offices have had responsibility for outreach and public education for some time, and I now intend to implement this practice in the Metropolitan Toronto area as well.

While these initiatives are intended to reach all peoples of Ontario, I feel a special obligation to be sure that my services are available and known to those people who for whatever reason are most vulnerable to unfairness, or most likely to be subjected to unfairness, or least able to defend themselves when unfairness occurs.

Improved Communications with Members of the Legislature

The Ombudsman is an official of the Legislative Assembly, instructed by a special mandate and equipped with investigative powers to investigate complaints and assist the people of the province as a last resort in resolving their concerns about government administration. So that the Assembly can be better served, I have appointed two senior staff members to develop improved liaison with Members of the Legislature. I have personally met with each party caucus. My staff is conducting sessions with Members' staff so they are familiar with the mandate, functions, and processes of the Ombudsman. I expect this improved cooperation will assist me to provide optimum service to the people of Ontario, and to deal with issues raised by each Member's constituents.

Appropriate Methods of Conflict Resolution

I have found a welcome reception among officials and the public for my non-adversarial approach to conflict resolution. There are times when confrontation and power are required – but generally, both officials and the public respond positively to my offer to assist them in seeking out mutually-satisfactory resolution of issues and concerns. Efforts have been made in staff-training toward further development of conflict resolution skills for the facilitation of win/win settlements which a) respond to the concerns of the individual; b) result in general improvement in the administration of government for all people of Ontario; and c) meet the high standards of fairness I am pledged to uphold.

I am encouraged by the potential of this direction, and I commend it to the government for use in resolving contentious public conflicts around such issues as the environment.

Preventative Ombudsmanship

I have made my services available to those governmental organizations who wish to bring their procedures and regulations up to “state of the art” standards of democratic administration. I continue to offer meetings with officials of ministries, boards, agencies, tribunals, and commissions to discuss in general terms the attributes which promote fairness, equity and justice in administrative policies, practices, and procedures.

I have also met with many deputy ministers and heads of tribunals, boards, agencies and commissions to review with them the approach I take in investigating concerns and making recommendations for improvement. My staff and I acquaint officials with the opportunities presented by the *Ombudsman Act* to improve the administration of government while protecting the interests of the public and public servant alike.

Systemic Issues and Trends

While most of the Ombudsman's activities are dedicated to resolving the concerns of individuals, I have noted a number of issues which appear to be systemic in nature. The extensive overview which I have of government administration also enables me to identify trends which may not be apparent to any one

governmental organization.

Since my mandate gives me the obligation and authority to investigate and report on such matters, I had intended during this year to review more of these systemic issues and trends.

I discovered, however, that I must first reorganize resources, collect data, and develop an increased capacity to deal with these areas of concern.

The survey I commissioned indicates strong public support for the Ombudsman's findings to be used to prescribe preventative action which will result in improvements which will benefit many people. I anticipate good public support for the systemic overviews I would like to make. The challenge will be to do so without disrupting resources now dedicated to assisting persons with individual concerns and complaints.

Protecting the Neutrality and Independence of the Ombudsman

It is at the heart of the Ombudsman's essential purpose that she be independent of government, and without bias in the conduct of her investigations. This enables the Ombudsman to be seen as an objective means of improving the level of fairness in government administration. This independence and neutrality must both be demonstrated and appear to be demonstrated in every act, since the survey I conducted indicates the Ontario public is sceptical that the Ombudsman really is independent.

These qualities are a constant theme in discussions with staff so that they will be alert to situations in which inappropriate external pressures are suggested. In my public speaking, I emphasize the value both to the public and to government to maintain this vital independence so that the Ombudsman may continue to be an effective instrument of improved public administration.

Administration

So that I can exercise my mandate more effectively and efficiently, I have strengthened the organization of my staff without increasing my overall staff complement. Three new directorates have been organized: Human Resources, Community Access and Intake, and Investigative and Legal Services. In order to continue to retain and attract competent staff, I engaged expert assistance to develop a salary plan for all levels which is competitive with both the

public and private sector. An internal staff identification and tracking system is being put in place to assist me in developing employment equity policies, goals and timetables for achievement.

The Cooperation of the Public Service

I wish to extend my thanks to the many public servants who exercise a strong individual commitment to provide high-quality service. I encourage as well those who are finding creative ways to insure that high standards of administrative fairness keep pace with the fundamental changes which have impact on any government's way of doing business. Finally, I give special appreciation to all public servants who have given me and my staff tremendous assistance and cooperation in the exercise of my mandate.

These public servants would be the first to point out there is still room for improvement even in their own work. There are some areas in which dramatic improvement is required, and these will continue to be the subject of my attention whenever an opportunity can be found to create progressive change.

It should be noted that for this fiscal year, it has not been necessary for me to seek the intervention of the Legislative Assembly in order to have my recommendations implemented.

I would like to take this opportunity to recognize and thank my staff, whose diligence and commitment to the highest standards of public service are evident throughout the year.

This message is intended, among other things, to share my views on the course I have taken and the objectives which I have set for the year ahead.

These are objectives against which I will measure accomplishments a year from now.

I invite all those who read this report to share their ideas with me about how I can improve the services which I offer as well as how we in Ontario can shape the institution of the Ombudsman to better meet the needs of the 21st Century.

I believe we have the opportunity in Ontario to involve the people of the province in forming a model of public administration which is on the leading edge in its standards of fairness and respect for all. It is my commitment to apply my mandate as Ombudsman to that objective.

Roberta L. Jamieson
Ombudsman

TABLE OF CONTENTS

ANNUAL REPORT FOR FISCAL YEAR
APRIL 1, 1990 - MARCH 31, 1991

MESSAGE FROM THE OMBUDSMAN

2

PART 1 THE MISSION STATEMENT

9

PART 2 SELECTED CASE STUDIES

Illustrating the Ombudsman's Work
and reasons for Complaint.

13

PART 3 SPECIAL INVESTIGATIONS

and Cases Demonstrating
Important Principles

35

PART 4 OMBUDSMAN'S SURVEY

of Public Opinion

40

PART 5 STATISTICAL DATA

42

PART 6 FINANCIAL INFORMATION

45

PART 7 PRESENTATIONS

Made by Ombudsman
1990-91

46

PART 8 STAFF

47

PART 9 DISTRICT OFFICES

48

MISSION STATEMENT

The Ombudsman achieves this goal through the prompt, efficient investigation and resolution of complaints, issues and concerns which are brought to her attention or which are investigated on her own initiative.

While her services are available to all members of the Ontario public, the Ombudsman is particularly alert to the need to serve those individuals and groups in society who are most vulnerable to injustice.

The Ombudsman is assisted in retaining the confidence of public and officials by a professional staff who uphold the same high professional standards expected of the Ombudsman herself. Through internal training and professional development programs, the Ombudsman provides opportunities for her staff to enhance their capacity to provide service to the public.

To achieve this mission, certain principles and practices are applied throughout the Ombudsman process.

Principles and Practices With Respect to the People of Ontario

The Ombudsman's services are kept relevant and appropriate to the people of Ontario as needs and circumstances change.

The Ombudsman and her staff are alert to changes in technologies, government practices and policies, demography, economic conditions, etc., so that the Ombudsman can make adjustments in the manner in which her services are offered and adopt appropriate standards and criteria.

The Ombudsman makes all possible effort to ensure that all people in Ontario are aware of the availability of her services.

The Ombudsman conducts a wide range of outreach activities so that everyone wishing to raise a concern or issue regarding the administration of a provincial government organization will be aware that included among the options of available assistance are the services of the Ombudsman. These activities are also intended to assist the public to have a complete and accurate understanding of her services so that public expectations are reasonable.

The services of the Ombudsman are accessible to all who wish to use them.

Knowing that the Ombudsman's services are available is not enough. The people of Ontario must be able to contact a representative of the Ombudsman in an easy manner without delay by telephone, by writing, in person, or through a Member of the

It is the mission
of the Ombudsman
of Ontario to assist
the people of
Ontario to enjoy
public service of
the highest quality
from provincial
government
organizations.

Legislature. For this reason, the Ombudsman provides a friendly reception at convenient hours with convenient physical access and a convenient means of communication.

Every step of the Ombudsman's processes and procedures is "people friendly".

So that all persons seeking the Ombudsman's assistance may feel welcome, bureaucratic requirements are kept to a minimum. People are provided information in a friendly fashion so they can understand what the Ombudsman does, how services are provided, and what can be done within the Ombudsman's legislated mandate. When the Ombudsman's services would not be the best or only option, the Ombudsman will make a reasonable effort to refer the person requesting assistance to another source of assistance.

The Ombudsman's services are rendered in an appropriate manner.

The Ombudsman's staff go beyond simply reflecting the cultural, linguistic, and special circumstances of the people of Ontario. They also are sensitive to cultural, linguistic, socio-economic and other factors which contribute to the diversity of the Ontario public.

The Ombudsman's services are also rendered in a timely, cost-efficient, and effective manner.

One ideal for effectiveness is that the matter is resolved to the satisfaction of the client and the governmental organization involved while meeting the Ombudsman's standards of fairness. Another is that the remedy permanently prevents the situation from recurring.

The Ombudsman acts in an impartial manner, using objective standards, so the people of Ontario may have confidence in her decisions.

The Ombudsman is not an advocate for the public nor a defender of the bureaucracy nor a perpetual critic of government. Her work is to bring objective scrutiny to bear on the administration of government to determine that the high standards expected by the people of Ontario are applied fairly, consistently, and evenly. She reaches her decisions by reference to identifiable standards and criteria so they can be seen to be objective and without bias.

The independence of the Ombudsman must be

made obvious to all: the public, officials, political parties, and the government of the day.

The Ombudsman's educational activities increase the public's knowledge of Ombudsmanship as a mechanism of direct participation in the improvement of democracy.

The Ombudsman encourages educational institutions at all levels to include modules of instruction on Ombudsmanship in courses such as administrative law, public administration, political science, civics, etc. Consideration of Ombudsmanship should also be included in the broader examination of appropriate conflict resolution mechanisms.

The Ombudsman assists the people of Ontario and provincial governmental organizations to expand their options to deal with issues and concerns.

The Ombudsman assists the people of Ontario to feel confident in asserting their rights with governmental organizations, to understand what constitutes acceptable standards of government service, and to consider and skillfully use a variety of avenues to resolve their issues and concerns.

Principles and Practices With Respect to Governmental Organizations

The Ombudsman performs her services in a manner which assists governmental organizations to provide their administration to the people of Ontario at the high standard which the public expects.

Without diminishing her ability to use her powers and exercise her mandate, the Ombudsman demonstrates to governmental organizations that her investigations and recommendations can be helpful to improve government administration.

The Ombudsman encourages governmental organizations to regard her as a creative resource for progressive government administration.

The Ombudsman assists governmental organizations to build within their policies, processes, and regulations adequate means through which conflicts, issues and concerns can be prevented or resolved wherever possible in a mutually-acceptable manner. Her services are provided in a manner which will assist governmental organizations to develop and implement standards and practices which lead to the improvement of government services and decisions.

Principles and Practices With Respect to Legislators

The Ombudsman carries out her mandate with appropriate regard for the role of the Legislative Assembly, the Standing Committee on the Ombudsman, and individual Members.

The Ombudsman recognizes her role as an official of the Legislative Assembly and the need for her to comply with legislated requirements as well as the Legislature's own processes. She welcomes the opportunity to cooperate within the parameters of her mandate with Members of the Assembly who are acting on behalf of persons seeking the Ombudsman's services.

Principles and Practices With Respect to the Evolution of Ombudsmanship

The Ombudsman contributes to the evolution of Ombudsmanship by developing standards and criteria regarding government administration.

So that the public and governmental organizations will understand the standards and criteria underlying the findings arrived at by the Ombudsman, these will be clearly stated and made known.

The Ombudsman ensures that her own organization adheres to the standards which are expected of others.

So that Ombudsmanship will be held in high regard, the Ombudsman and her staff practice the high standards which are expected of governmental organizations. The Ombudsman is creating a model of administration which provides a congenial and efficient work environment for those persons who assist her in fulfilling her mandate.

The Ombudsman demonstrates the development and use of appropriate techniques and mechanisms to resolve issues and concerns.

While the Ombudsman has been provided with extensive investigative powers and a mandate to make findings and recommendations, she may determine that it is not necessary in many situations to use the full range of these powers. She may determine that other methods of resolving an issue may be more appropriate in some situations or at a particular stage in the process. The Ombudsman is securing the

necessary internal and external resources so these methods can be applied where appropriate. The Ombudsman's staff training and professional development programs provide opportunities for the enhancement of problem-solving skills.

Principles and Practices With Respect to Systemic and "Own Motion" Concerns

In addition to investigating individual complaints, the Ombudsman examines systemic and "own motion" concerns.

So that the interests of the public can better be protected and so that public confidence in the administration of government can be maintained, the Ombudsman is able to dedicate appropriate resources to deal with systemic concerns and to make investigations on her own initiative. This type of investigation may arise:

- ▶ when conduct, policies, standards, rules or procedures which appear to be neutral have an adverse effect on members of a particular group, or
- ▶ when there are a series of similar complaints which indicate a "class action" investigation should be undertaken, or
- ▶ when issues come to the Ombudsman's attention because similar issues are raised by the public with respect to a number of governmental organizations, or
- ▶ when a particular organization appears to have a marked increase in the number or types of complaints, especially when compared with other governmental organizations, or
- ▶ when changing circumstances, standards, or practices require reexamination to ensure a high standard of administration is in place.

Remedies implemented as the result of one such investigation may make it unnecessary for the public to register a large number of related individual complaints.

In addition to matters the Ombudsman notes in the course of her duties, she may receive suggestions for systemic investigations from her staff, the public, Members of the Legislature, or by governmental officials or organizations.

SELECTED CASES

**ILLUSTRATING
THE OMBUDSMAN'S
WORK
AND REASONS FOR
COMPLAINT.**

Almost every matter dealt with by the Ombudsman tells a story of its own. Some cases, however, illustrate particular features that have an educational value. Cases have been selected for this annual report because they illustrate the types of complaints received by the Ombudsman; they illustrate the principles used by the Ombudsman to decide if the action or inaction of a governmental organization is unfair, unreasonable, or wrong; or they illustrate how the Ombudsman helps governmental organizations to understand and meet peoples' needs, not only in individual cases, but through long-term preventative measures.

The cases in this part illustrate the most common concerns brought to the Ombudsman's attention. Each was investigated and closed during this fiscal year. In order of frequency:



wrong or unreasonable interpretation of information and evidence;



unreasonable delay;



wrong or unreasonable interpretation of criteria, standards, guidelines, regulations, laws, etc.;



omission to monitor or manage an agency for which it has responsibility;



failure of a governmental organization to adhere to its own processes, guidelines and policies or to apply them in a consistent manner;



failure to provide sufficient or proper notice;



a decision or policy has an adverse impact or discriminatory consequence for an individual;



an inadequate or improper investigation was conducted;



unfairness in hearing procedures;



insufficient reasons for decision or no reasons given;



misleading or wrong information is provided to an individual which consequently placed the person at some disadvantage;



failure to keep a proper record.



The Ombudsman's involvement can result in a governmental organization reconsidering its decision.

Ms. J had insured her family's plane tickets against cancellation because she was concerned that her father's state of health might make it impossible for them to travel.

In fact, when her father became very ill and subsequently died, she did have to cancel and she claimed compensation. Her claim was denied because the company said her father had died of a condition that existed before she bought the tickets. She asked the Superintendent of Insurance to review the matter. The position of the insurance company was upheld.

Ms. J then asked the Ombudsman for assistance. She pointed out discrepancies in the information which had been reviewed, and the facts of her father's medical problems, his treatment dates, and the main cause of his death. The Ombudsman asked the Ontario Insurance Commission to review the file. It did so, and as a result, the insurance company was asked to pay the claim.

Example 2:

Mr. R was dissatisfied with the denial of his application for Family Benefits on the ground he was not disabled or permanently unemployable. He was sure all available medical information submitted by his city social service department had not been considered. Yet his appeal to the Social Assistance Review Board failed when the original decision was upheld. He asked the Ombudsman to investigate.

The Ombudsman found that the material provided by the Ministry to the Review Board contained serious omissions. Mr. R's more recent medical evidence had not been considered in the review. This seemed to have happened because the medical adjudicator who provided the documentation had conducted an inadequate review. The Ombudsman also found deficiencies in the training and guidance provided to the adjudicators.

The Ministry agreed with the Ombudsman's findings and recommendations. Mr. R was granted two years retroactive benefits, with interest.

Example 3:

Mr. M felt he had supplied sufficient medical information to support his application for Family Benefits Allowance, but his application was denied. Although he ultimately was successful in gaining approval, he felt that the past decisions had been unreasonable.

The Ombudsman conducted a detailed and lengthy investigation and found that sufficient medical evidence had indeed been submitted much earlier than the date eligibility was approved. As well, the investigation determined that the review of medical evidence had not been thorough, resulting in the medical report containing inaccurate and misleading information which had caused the original rejections.

The Ombudsman recommended that Mr. M receive retroactive benefits, and that improvements be made in the training provided to medical adjudicators. The Ministry accepted the Ombudsman's recommendations.



Wrong or unreasonable interpretation of evidence.

Mr. F's complaint to the Ombudsman resulted in him receiving full compensation from a provincial organization after its delays had resulted in loss of a settlement cheque.

Mr. F took an employment-related complaint to the Ontario Human Rights Commission and agreement was reached regarding a settlement. A cheque was sent to the Commission, but it was not delivered until some four months later. At this time, the cheque was returned for insufficient funds, and it was later discovered that the employer had gone into receivership. Mr. F felt the Commission should be held responsible, but he could not obtain a reply to his claim. He asked the Ombudsman to investigate.

After the Ombudsman completed her investigation, lengthy negotiations were pursued which resulted in the Commission issuing a cheque to Mr. F for the amount of the settlement plus interest for the period of delay.

Sometimes the Ombudsman can help a Ministry to correct an acknowledged wrong even where it appears to lack authority to provide compensation.

The Ombudsman received a series of complaints regarding delays of up to ten months in the Ministry of Community and Social Services processing referrals it had received from the Ottawa Regional Social Services. Finally the applicants had their "Form 1" applications completed during a home visit, but the Ministry maintained strict compliance with the legislation which stipulated that benefits could not commence prior to the completion of "Form 1".

The complainants had appealed to the Social Assistance Review Board, which found that the delay had been caused entirely by the Ministry. It reluctantly concluded, however, that it had no authority to remedy the situation.

During the Ombudsman's investigation, the Ministry explained the circumstances which had caused the backlog, and reported on joint initiatives

to alleviate the problem. It also proceeded to obtain Orders-in-Council authorizing it to make payments covering amounts the applicants would have received had their applications been processed in a timely manner.

In another matter regarding the Voluntary Exit Opportunity Plan (VEOP), a former provincial employee received interest on a late payment as the result of the Ombudsman's investigation.

When Mr. F elected to terminate his employment under the VEOP, he notified his Ministry well in advance. But it took three months for him to receive his payment. When he asked for interest on the late payment, the Ministry refused. He complained to the Ombudsman.

As a result of other investigations, the Ombudsman was able to inform the Ministry that as a matter of policy, other Ministries were paying interest on payments which had been subjected to undue delays. The Ministry agreed to pay Mr. F \$150 as interest.



Unreasonable Delay

Delay in implementing decisions is often the subject of complaints brought to the Ombudsman.

Mr. V asked one of the Ombudsman's northern Ontario district offices to assist him in obtaining implementation of a decision made 18 months previously by a Hearings Officer of the Workers' Compensation Board. The decision had awarded compensation to the worker and ordered the Board to determine the amount to which he was entitled.

After numerous calls to the Board by the Ombudsman's staff, Mr. V received a cheque for some \$16,000 in benefits and accrued interest.

The Ombudsman's recommendations can result in improved legislation and fairer policies as well as compensation to the complainant.

Mr. B felt he had twice been underpaid for his work as an apprentice motor vehicle mechanic, contrary to regulations under the *Apprenticeship and Tradesmen's Qualification Act*. But the Ministry of Skills Development said it would seek compensation only for the second underpayment, and that the mechanic would have to pursue the first underpayment through the courts. Although Mr. B was successful in his suit, he incurred legal costs which he considered to be the Ministry's responsibility. He asked the Ombudsman to look into the matter.

The Ombudsman found the Ministry's enforcement officer did not have a clear understanding of policy regarding the recovery of wage arrears. The Ministry offered to pay Mr. B's legal costs and to implement several changes in its Client Services Manual and standard claim form. The Ministry also agreed to review the legislation with a view to providing a lengthier limitation period within which claims could be received.

The Ombudsman can sometimes help a person to receive new consideration for unfavourable interpretations of regulations.

When Ms. E was notified in the fall of 1988 by the federal government that her position would become redundant as of April of 1989, she was led to believe that a new position might be found for her – but the new job never materialized. Although she didn't have to report to work, her pay continued until April. When she applied for retraining benefits, however, she was told she had waited too long – the regulations clearly stated the application had to be made within six months of the last day worked – not the last day of pay.

When the Ombudsman pointed out Ms. E's special circumstances, the Ministry agreed that within the legal and technical interpretation of program requirements, it could provide Ms. E with Transition Funding.

The Ombudsman can often assist persons when a governmental organization's reliance on a technicality is an obstacle to a just resolution of the issue.

Mr. U asked the Ombudsman for assistance after the Ministry of Transportation had refused to pay a claim for damage to a hay crop when a herbicide spray used in a right-of-way vegetation control program drifted onto his hayfield. He had asked for damage to cover the value of 500 bales of hay and the labour costs of removing them from the field.

Mr. U had reported the problem without delay.

The Ministry of the Environment took samples and confirmed the contamination, and recommended that a claim be filed with the Ministry of Transportation. Later, the Ministry's insurance adjusters advised the farmer that he had submitted his claim after the six-month time limit had passed. Mr. U contended this was unreasonable and unfair, since he had made an immediate report.

When the Ombudsman notified the Ministry of Transportation of her intention to investigate, the Ministry reviewed the case and found that the insurer should have returned the claim to the Ministry, since this type of damage is excluded from the policy. The Ministry agreed to pay Mr. U full compensation of \$1,096.

**Wrong or
Unreasonable
Interpretation of
Criteria, Standards,
Guidelines,
Regulations, and
Laws**



Sometimes the Ombudsman can help parties to resolve a matter by bringing additional information to bear on an issue, without an extensive investigation.

When Mr. L left his employment in a provincial hospital he was receiving Workers' Compensation benefits. As a result, he was denied a voluntary retirement option. When his subsequent requests for compensation were also denied, he asked the Ombudsman for assistance.

The Ombudsman brought the matter to the provincial government's Human Resources Secretariat. It in turn advised the Ministry that a recent court decision had ruled that employees receiving Workers' Compensation benefits were to be considered "on leave with pay". The Ministry had been unaware of the decision. It agreed to pay Mr. L a retirement compensation package.



The Ombudsman's intervention can assist a governmental agency to reconsider the fairness of a decision and to arrive at a mutually-agreeable arrangement.

Ms. W came to one of the Ombudsman's northern Ontario district offices when the Ontario Development Corporation refused to honour a claim which she had filed with the Employment Standards Branch.

The claim was for a settlement package made available by the ODC when it purchased the assets of a company which had shut down. While other employees had received a settlement, Ms. W, who had been employed by the company for 21 years, did not because she had been laid off at the time of the shut-down. She contended that her employment had never been terminated and she simply was awaiting recall.

The Ombudsman's staff made inquiries to the agencies involved, resulting in a substantial and satisfactory settlement package being offered.

The Ombudsman's involvement is sometimes helpful in focusing attention on a matter which has eluded resolution by several governmental agencies.

Five francophone seniors who resided in a Housing Authority facility felt isolated because they spoke little English. They wanted to be relocated to a non-profit apartment complex where they could function entirely in French, and where their cultural needs would be better met. However, their requests for relocation were denied because they did not fit into any of the Ontario Housing Corporation's transfer eligibility criteria.

The seniors considered the OHC's policy to be improperly discriminatory, and they asked the Ombudsman for assistance.

Following extensive discussions with the OHC, the Ministry of Housing, and the local Housing Authority, the transfer was approved. The Ministry also advised that its transfer policy would be thoroughly reviewed. ④



***Omission to
Monitor an Agency
for which it
is Responsible.***

The Ombudsman's assistance to Mr. S regarding problems he encountered in applying for a supervisory position resulted in him receiving an apology and a cheque, and personnel policies were changed.

Mr. S wasn't invited for an interview for a supervisory job with a provincial agency, even though he felt he had all the qualifications listed in the advertisement. He asked the Ombudsman for help.

The Ombudsman's investigation revealed that the decision not to grant Mr. S an interview had been based on criteria which had not been part of the selection process. In addition, the decision had been based on hearsay information without giving Mr. S an opportunity to respond. The Ombudsman found this was not just.

She recommended that the agency take steps to ensure adherence to the staffing policies and procedures outlined in the Ontario Manual of Administration, and that personnel decisions be based only on relevant, reliable information. As a result of the Ombudsman's recommendations, the agency provided Mr. S with a written apology and compensation for unjustly denying him the opportunity to be interviewed.

Usually governmental organizations accept the Ombudsman's recommendations.

Ms. S asked the Ombudsman for help because of her concerns that the Public Trustee had not properly managed her mother's financial affairs when it rented four properties owned by her mother at rates which she felt were unreasonably low.

The Ombudsman's investigation revealed one property had been rented to another daughter at no cost; a second property was rented by a grandson but no rent had been paid for eighteen months. One unit had been left vacant for six months, and the fourth had been rented at no cost to tenants who agreed to make repairs.

The Ombudsman concluded that while the Public Trustee had not been unreasonable in the case of the other daughter, the Public Trustee should have

collected rent from the grandson, that the third unit should not have been left vacant, and that any difference between the costs of repairs and the rent should have been collected for the fourth unit. The Public Trustee agreed and reimbursed the estate.

To assist Mr. A receive equitable compensation for his summer work for a Ministry, the Ombudsman located a government policy which had been overlooked by a Ministry in reaching its decision.

Mr. A worked during the summer for a Ministry. He found that students in a co-op program doing identical work in other offices of the Ministry had been paid a wage higher than that allocated for summer students.

He complained to the Ombudsman, who drew to the Ministry's attention a section of the Ontario Manual of Administration which allows an increased rate of pay for students when certain conditions apply. The Ministry agreed with the Ombudsman's suggestion that Mr. A be paid the difference between his pay and that of the co-op students, and a cheque for nearly \$800 was issued to him.



Failure of a Governmental Organization to Adhere to Its Own Processes, Guidelines, and Policies, or to Apply Them in a Consistent Manner

A *prisoner whose medical problems were being ignored received prompt attention as the result of the Ombudsman's intervention and action by Corrections officials.*

A lawyer contacted the Ombudsman on behalf of his client who had encountered problems after a shift to a different facility. Despite his medical problems, he had not been examined by the new facility's physician; he had been refused access to special footwear provided by a previous facility as the result of a doctor's recommendation; he had been refused a second inhaler required for adequate relief from his asthma, and as the result of frequent moves, there had been a miscalculation of his canteen credits.

Cooperation from officials from the Ministry of Corrections resulted in prompt arrangements being made. Within 24 hours, the inmate had been scheduled for a doctor's appointment, had received access to his special footwear, was satisfied with the explanation given as to why a second inhaler was no longer necessary, and his canteen account was adjusted to reflect a satisfactory new balance. 5

Mr. W
complained
of an
unreasonable
prison
routine and
restriction of
his right to
communicate
with the
Ombudsman.

Mr. W brought two complaints to the Ombudsman. He said that after he had been placed in a segregation cell for misconduct, the shift supervisor refused to allow him to phone his lawyer or the Ombudsman.

He also complained that while he was in segregation, his mattress was removed from his cell at 5 a.m., even though breakfast was not served until 7 a.m.

As a result of the Ombudsman's investigation, the Ministry of Correctional Services issued a directive that except in certain circumstances, phone calls to a lawyer or the Ombudsman must be allowed even for persons in segregation.

In regard to the second matter, the institution agreed to remove mattresses just prior to breakfast being served.

The Ombudsman's involvement sometimes results in a governmental agency both resolving an individual's concerns and making changes which will prevent similar problems from affecting other people.

Because she did not receive proper notice, Ms. M was unable to make optional cost-of-living contributions to the Teachers' Pension Plan for the first two years after the option became available. As a result, her future pension would be reduced.

The Ombudsman's investigation determined that the Teachers' Pension Plan Board had sent notice of the option to an address which had been obsolete for six years, but it was unaware that it had not been received because the letter had not been returned. The Board said even if it wished to do so, it could not rectify the problem because the legislation prohibits retroactive payments.

The Ombudsman found that the Board was wrong in failing to update its mailing list, and that it was unreasonable in not permitting Ms. M to make the necessary payments. She recommended that a practice be instituted to ensure that its mailing list was accurate when important information was sent.

The Board accepted the Ombudsman's recommendations. It allowed Ms. M to make the additional payments, and it implemented practices which will keep its mailing list current.

Example 2:

Mr. V complained to the Ombudsman that a provincial agency had constructed a bicycle path in front of his residence without providing him or his neighbours with an opportunity to comment on the planned work. He was concerned that the trail was dangerous both for users and residents.

The Ombudsman investigated, and recommended that in the future, the governmental agency should provide proper notice of proposed work. The agency also agreed with the Ombudsman's recommendation that a safety study should be conducted by an independent expert, and that recommended precautions be undertaken.



***Lack of Sufficient
or Proper Notice***

O*ften the Ombudsman can assist a Ministry to find a creative way to respond to individual circumstances and still comply with its regulations.*

A person receiving a Family Benefits Allowance came to one of the Ombudsman's district offices in northern Ontario when the Ministry of Community and Social Services did not release his cheque, and he was left without funds. His father had died recently, and the Ministry required information regarding any possible inheritance which would make him ineligible for benefits.

After discussions with the Ministry, an arrangement was agreed to whereby the cheque would be released if a form was signed permitting the Ministry to make direct inquiries to determine if an inheritance was forthcoming.

T*he Ombudsman investigated a complaint that prisoners who requested medication were being punished.*

Mr. B reported to the Ombudsman that the health care unit of his correctional facility confined inmates to a medical observation cell for two or three hours after they had received a Tylenol. He contended this practice was a form of punishment for people who requested medication.

The Ombudsman's investigation and subsequent discussions with the facility's staff resulted in revision of policies which related to Mr. B's complaint.

R*efusal of an Institution to Provide Proper Toiletry Articles*

Mr. Y called the Ombudsman after he had been refused the type of hair dressing which he requested and which was appropriate for his type of hair. He took pride in his appearance, he said, and the standard dressing provided by the institution might

have been satisfactory to most prisoners, but it was unsuitable for his needs. A member of the Ombudsman's staff brought this to the attention of the superintendent, who agreed to provide the appropriate hair dressing.

A*n Inmate's Ability to Correspond in the Cree Language Was Restricted*

Mr. W complained to the Ombudsman that staff at the facility where he was confined pressured him not to write letters to his family in Cree because the staff could not screen them. The staff had held letters back until an interpreter could screen them, and in the meantime, the letters were lost.

In the Ombudsman's investigation, the institution acknowledged that inmates should be free to write in the language of their choice, and that it was the institution's responsibility to secure an interpreter for prompt screening or, in the absence of strong reason to the contrary, to release letters without screening. It acknowledged that its handling of Mr. W's situation was inappropriate. Apologies were made to Mr. W.



A Decision or Policy Has an Adverse Impact or Discriminatory Consequence for an Individual

Officers involved in an altercation should not subsequently escort inmates involved to the hospital for treatment of their injuries.

In the investigation of a complaint, the Ombudsman noted that correctional officers and inmates alike would be well-served by a policy that officers who had been involved in an altercation with inmates should not serve as the escorting officer if the inmate requires outside medical attention.

The Ombudsman suggested a policy change to the Deputy Minister of Corrections, and a directive was issued to all institutions requiring them to provide medical escort officers who were not involved in the altercation which made

7

As a result, the Ministry of Transportation agreed to pay for a new well, to provide bottled water in the interim, and to reimburse the family for the water treatment system it had installed.

Since Mr. W and the broker were involved in court over the issue, the Ombudsman did not investigate the Ministry's conclusions. She did, however, make suggestions regarding the Ministry's investigative process, and the Ministry has implemented improvements in its policies. 8

A large, bold, white number '8' is centered on a solid black background. The number has a thick, slightly irregular stroke, giving it a hand-drawn or stencil-like appearance. The top loop is slightly larger than the bottom loop. The overall image is high-contrast and minimalist.

An Inadequate or Improper Investigation is Conducted

Investigations by the Ombudsman led to the implementation of improved notification procedures by a major administrative tribunal.

The Ontario Municipal Board has the power to vary its decisions – but several parties to Board hearings came to the Ombudsman complaining that the Board had failed to notify them regarding its intention to consider a variation. As a result, they did not have an opportunity to make their comments known.

In one instance, a ratepayer who had put forward objections to a subdivision plan was satisfied that certain conditions had been attached to the draft plan approval.

The Board subsequently approved amendments to the conditions and gave final approval to the plan without notifying the objecting ratepayer.

As a result of the Ombudsman's investigations, the Board instituted stricter notice procedures when a request to vary is being considered. It decided that parties previously involved in draft subdivision plan hearings would receive notice of variation requests which affect positions taken by them at previous hearings. With regard to other categories of decisions, the Board decided that where a request to vary has substance, it would contact all interested persons of whom it has notice, and give such persons the opportunity to comment.

9



***Unfairness
in Hearing
Procedures***

As the result of a complaint to the Ombudsman by a patient at a provincial psychiatric facility that she was forcibly administered medicines which controlled her behaviour, a new "chemical restraint" policy was implemented.

In order to investigate Ms. K's complaint, the Ombudsman interviewed Ministry personnel, reviewed relevant legislation, examined the hospital's policies and procedure, and checked her clinical record. The hospital showed that Ms. K had been administered injections several times to control her aggressive behaviour. However, there was no clear policy statement against which the hospital's decision could be weighed.

Following discussion with the Ombudsman's staff which included a review of procedures at other institutions, the hospital established and implemented a fairer policy regarding the use of chemicals when it is necessary to restrain a patient's behaviour.

When Mr. D complained about personnel policies and procedures of the OPP, the Ombudsman was able to encourage adoption of fairer policies.

Mr. D is a native person who was recommended to the Commissioner of the OPP for a special constable position available on his reserve, but his application was turned down for what he considered to be unfair criteria.

After investigating the matter, the Ombudsman found that while the OFP had been justified in rejecting the application because Mr. D did not meet the required physical standards, the procedure which had been followed should be improved. As a result of proposals made by the Ombudsman, the OFP agreed that in the future, there would be better communications between the OFP and band councils, and that written reasons would be provided to any unsuccessful candidate.

10

Insufficient or Lack of Reasons for a Decision

*he Ombudsman
recommended that
Mr. M be compensated
because of a clear
violation of fair process re-
garding his employment
application.*

Mr. M had worked for seven years as a bus driver for a provincial agency, when an accident off the job caused the loss of an eye. Since he could not be a driver, he applied for the position of Bus Operations Assistant. Of the eleven candidates interviewed, the manager found Mr. M to be the most suitable. However, the position was given to another person.

Mr. M told the Ombudsman he had been treated unfairly.

In her investigation, the Ombudsman found that the agency had taken into account inappropriate factors in arriving at its decision, including the fact that he had made a complaint to the Ontario Human Rights Commission over the loss of his commercial driver's licence. The investigation also determined that information on Mr. M's personnel record was inaccurate, and that he had not been given an opportunity to refute that information.

The Ombudsman recommended that the agency improve its procedures to insure fairness in future competitions. She also recommended that the Mr. M be compensated for the loss of employment he had suffered. The agency agreed to the procedural recommendations and paid Mr. M \$10,000 in compensation.

In one case, the Ombudsman found that governmental agencies have the responsibility to ensure that translations of program information are accurate.

Ms. G contacted the Ombudsman because she believed she should have received a soil conservation grant. She had initially submitted a project proposal in French, and the Ministry involved had approved it. When the work was completed, she applied for the grant. An official from the Ministry visited the site and indicated the project had been "satisfactorily completed".

A few months later, however, the Ministry advised Ms. G that the field levelling and ditch-digging work done did not meet the Ministry's "Field Terracing and Channel Terracing Guidelines", and that no grant would be paid. She responded that the work had been done in accordance with her initial descriptions which Ministry officials had recommended and approved. According to the French-language version of the Program Guidelines, "Terrassement des canaux" and "terrassement des champs" were projects eligible for a grant - and in the French language, "terrassement" does not necessarily mean "terracing", but can mean "digging".

When the Ombudsman informed the Ministry of her intention to investigate, the Ministry reviewed the file and agreed to overturn its decision and to pay the grant. A cheque for nearly \$10,000 was sent.

Employees of a provincial agency which was being divested asked the Ombudsman to assist them in their efforts to receive benefits to which they considered themselves entitled.

When a ministry divested itself of one of its agencies, the employees were given information about their future which only succeeded in confusing them. In fact, a number of employees were asked to return voluntary exit settlement funds so their seniority status could be preserved for pension benefits. One asked the Ombudsman to assist him with regard to his employment prospects, accumulated pension credits,

seniority in service, and entitlements for voluntary exit settlements.

Although the Ombudsman felt the Ministry had acted appropriately with respect to its decision, the Ombudsman was successful in having the Ministry send an apology for its lack of diligence and prudence in planning the divestment. It agreed that it would in the future give timely and accurate information to employees.

The Ombudsman often can use an individual complaint as a means of making a governmental agency aware of the standards which she uses in arriving at her decisions.

The parents of a disabled daughter asked the Ombudsman for help after they were denied funding by the Ministry of Housing under the Ontario Home Renewal Program for Disabled Persons for costs they had incurred in renovating their home to accommodate their daughter's special needs.

The Ombudsman was not able to support the request for retroactive funding since the complainants did not qualify under the terms and conditions of the program. However, her investigation revealed that little publicity had been given to the program and that the information available may have been misleading in that it implied funding was available when in fact there were no more funds.

The Ombudsman advised the agency that for a



Misleading or Wrong Information is Provided to a Person Which Consequently Placed the Person at Some Disadvantage

The Ombudsman suggested that the Ministry of Housing consider this criteria with respect to its programs, since the Ombudsman will monitor government programs against this standard of fairness.

At its annual meeting, a professional organization had put forward a member's name as its nomination for a second three-year term on a government advisory board. The Chairperson of the Board reported to the Ministry that the head of the professional organization had requested that the member's appointment be for a period of only one year. The Minister confirmed the one-year reappointment.

The Ombudsman recommended that appropriate procedures be employed when any deviation from a standard term of appointment is being considered. As well, she recommended that the Board apologize to the member and pay him compensation. The Board agreed to accept the Ombudsman's recommendations.

The Ombudsman is sometimes able to provide emergency situations with rapid resolution.

Example 1:

The Ombudsman received a telephone call one Friday afternoon from a person who needed help getting a bureaucratic mix-up resolved so she would have a driver's licence in order to get to work that very evening.

The Ministry of Transportation had mistakenly suspended her licence for six demerit points because they thought she was a probationary driver. The Ministry acknowledged its error and agreed to "rush" a correction – it could not do so because another agency had her listed as not having paid a fine.

It seemed that although she had paid a speeding ticket eight months previously, no one at Provincial Court had told her there was a \$10 late payment fee, nor did anyone ask her to pay it. Although she had paid the \$10 on Thursday, and although the Attorney General's Defaulted Fines Control Centre acknowledged the Provincial Court had made an error, it would not reinstate her licence – because of the Ministry of Transportation's suspension.

The Ombudsman was able to get the full story before both agencies. The suspensions were promptly lifted. A temporary licence was issued by the Ministry in the driver's hometown in time for her to report for work that evening.

Example 2:

A second matter involving a driver's licence problem was resolved in less than 24 hours.

An application to renew a driver's licence was refused because the licence had been suspended for failure to pay a speeding ticket. The driver found that a payment made with a postal money order had not been recorded at the courthouse, perhaps because the court's computer system was undergoing changes at that time. So, he paid the fine again and received a receipt.

However, he learned that despite the duplicate payment, it would take at least two weeks to have the suspension removed from the police computer system. He needed the licence so he could drive to work.

The Ombudsman's staff contacted the Ministry

of Transportation, which agreed to immediately issue a temporary driver's licence.

A worker asked the Ombudsman to help with a claim for overtime when accurate records were not available.

Mr. H was an inspector for an Ontario agency with assignments which required long hours, overnight stays, and weekend travel. However, when he left his employment, he was told that some of this overtime had been balanced off by other times when there was less work to do, and he would not receive the overtime he expected. Although the issue of balance was factually true, he felt he had been unfairly denied wages to which he was entitled.

He came to the Ombudsman for assistance. The Ombudsman reviewed daily activity sheets and brought to the agency's attention that the amount of overpayment was

less than the agency had thought. The agency agreed to pay its former employee for the days identified as underpaid, and a cheque for over \$5,000 was issued.



Failure to Keep a Proper Record

However, the Ombudsman made several suggestions regarding procedural fairness. The Ministry agreed to change its policies so that a discharged employee could have her own side of the story included in her personnel file, and so that an employee's positive accomplishments would also be included in her employment history.

The Ombudsman investigated and discovered that indeed allegations in the report could not be substantiated. As a result, the Ministry of Correctional Services wrote to the Parole Board to correct the error. 12

Mr. M complained to the Ombudsman so he could receive proper medical attention.

Mr. M suffered from a long-standing medical condition. He was transferred frequently from one institution to another during his incarceration, and one institution failed to note that rehabilitative therapy was needed on a regular basis. There was also some confusion about the maintenance of Mr. M's health-care records.

He asked the Ombudsman to look into the matter. When the occurrence was brought to the attention of the Ministry of Correctional Services, it agreed to review its procedures. It now uses a new form to highlight necessary medical services which should be provided to transferring inmates.

SPECIAL INVESTIGATIONS

**AND CASES
DEMONSTRATING
IMPORTANT
PRINCIPLES.**

Mr. G. approached the Ombudsman because he felt he had been unfairly denied compensation by the Criminal Injuries Compensation Board for injuries he received while attempting to arrest thieves who had broken into his home.

In investigating the matter, the Ombudsman

determined that the Board had acted correctly, since the *Compensation for Victims of Crime Act* specifically prohibits compensation for an injury resulting from an arrest or attempt to arrest in an offence against his or his dependents' property.

The Ombudsman went further in her investigation, however. She found that this limi-

THE
OMBUDSMAN'S
INVOLVEMENT
CAN RESULT IN
RECOMMENDATIONS
THAT
LAWS BE
CHANGED.

tation was one of the most restrictive in Canada, and that in any other province, the victim may well have been compensated.

The Ombudsman asked the Attorney General to consider the facts of this case and the principles involved so that appropriate revisions could be made in the *Act*.

In some cases, the Ombudsman finds that responsibility for the problem must be shared.

Mr. L complained to the Ombudsman that the Ministry of the Environment had not verified whether a contractor had complied with the Ministry's order to perform remedial work on an improperly installed septic system.

The Ombudsman investigated, and found that the Ministry was only partially responsible for the problem. The Ministry agreed to accept the Ombudsman's finding and it paid one third of the cost of replacing the septic system.

After a thorough investigation, the Ombudsman may decide not to support a complaint.

Example 1:

Mr. H of Alberta wrote the Ombudsman regarding his dissatisfaction over the Ontario Public Trustee's handling of the affairs of his late son. The Public Trustee had become involved because his son had died in Ontario without a will, and there were no adult next-of-kin residing in Ontario who were willing and competent to administer the estate.

The Ombudsman's investigation determined that the Public Trustee had taken reasonable steps to make enquiries regarding the estate, and that the enquiries had yielded no evidence that the son had any assets. She was unable to support the complaint.

Example 2:

Mr. E complained to the Ombudsman that the Ministry of Transportation's scheduling of a major paving and drainage project coincided with the summer tourist season.

The Ombudsman investigated, and found that construction could not have begun until all frost was out of the ground in late May, and that waiting until early June to start construction was not unreasonable. She did not support Mr. E's complaint.

When a Member of the Legislative Assembly reported to the Ombudsman numerous reports of problems with the Support and Custody Enforcement Office (SCEO), the Ombudsman's investigation resulted in general improvements in provincial policies.

The Ombudsman investigated the reports of an MPP that constituents had encountered unsatisfactory experiences with SCEO staff. The agency acted on the Ombudsman's recommendations that its staff receive increased training regarding the management of stress and pressures arising from dealing with the public. It also added training regarding information which could be released in keeping with the *Freedom of Information and Protection of Privacy Act*, since clients had objected to the extreme caution being exercised by SCEO staff regarding release of information.

During the course of the investigation, the Ombudsman looked into a practice of one office of the Ministry of Community and Social Services which was causing unnecessary financial hardship for recipients of Family Benefits whose support money was under assignment to the Ministry. A change of policy within the local office resulted in increased financial security for benefit recipients.

**SPECIAL
INVESTIGATIONS**

Ms. D found the Ombudsman helpful in getting a rehearing before the Criminal Injuries Compensation Board which resulted in her claim for compensation being paid.

Ms. D was separated from her husband because of a long history of family violence. One evening she attended a party in her small community, and found her husband was also a guest. She accepted a ride home with him, during which he assaulted her, leaving her with a broken neck. He was convicted, and she made a claim to the Criminal Injuries Compensation Board.

The Board refused her compensation saying she had been aware of the history of violence when her husband was drinking, and should have known the consequences of associating with him.

Ms. D felt the decision was unreasonable, and asked the Ombudsman for assistance. After an investigation, the Ombudsman found that the Board did not have policies or directives to identify the relevant factors to be considered in assessing applications for compensation. It was recommended that Ms. D be given a new hearing. The Board consented to a court action in order that it might have jurisdiction to hold the new hearing. This hearing resulted in an immediate decision that Ms. D was compensable, and an award of \$16,000 was made.

**SPECIAL
INVESTIGATIONS**

THE OMBUDSMAN CO-OPERATES WITH HER COUNTERPARTS IN OTHER PROVINCES TO ASSIST PERSONS RESIDING OUTSIDE ONTARIO TO DEAL WITH THEIR CONCERNS REGARDING ONTARIO GOVERNMENT MATTERS.

The former Newfoundland Parliamentary Commissioner asked the Ontario Ombudsman for assistance with regard to Mr. A, a Newfoundland resident who had purchased an automobile in Ontario for permanent use in his home in Newfoundland. The Ontario car dealer had assured Mr. A there would be no difficulty in obtaining a refund for the Ontario Retail Sales Tax by the out-of-province purchaser.

However, not only did Newfoundland insist that Mr. A pay Newfoundland sales tax in order to have his vehicle registered, but the Ontario Ministry of Revenue refused to refund sales tax because Mr. A had not removed the vehicle within 30 days as stipulated in the *Ontario Retail Sales Tax Act*. Mr. A said that since he had never been told of this time limit, the Ministry's decision was unreasonable and that some discretion should be used since he had paid sales tax twice.

After the Ombudsman advised the Ministry of this situation, the Ministry reviewed the case and recommended to Cabinet that Mr. A receive compensation for the tax he had paid. An Order-in-Council authorized a payment of nearly \$1,000 be sent to Mr. A.

Ombudsman's SURVEY

of Public Opinion

In the winter of 1991-92, the Ombudsman commissioned a scientific computer-assisted telephone survey of randomly-selected Ontario residents. The survey took place between February 18 and March 3, 1991. A high response rate was achieved.

The survey classified respondents as "more vulnerable" if any of the following conditions were met: the respondent said that he or she was a member of a racial minority; the respondent had come to Canada sometime in the last five years; the respondent was for health reasons limited in the things he/she can do on a day-to-day basis; the respondent was a single parent.

The survey revealed:

- ▶ one person in five said they had a complaint in their dealings with government administration. Most frequently, the complaint was about excessive delay or an unfair decision, and most had done nothing about the complaint;
- ▶ those most vulnerable have a higher proportion of complaints;
- ▶ very few people (0.6%) contacted the Ombudsman about their complaint;
- ▶ 69% are aware of the Ombudsman, and generally had an accurate perception of the Ombudsman's jurisdiction and mandate – but awareness was positively correlated with education, negatively correlated with vulnerability. And awareness was low compared to the Ontario Human Rights Commission (95%) and the Worker's Compensation Board (97%).
- ▶ 52% of Ontarians feel that they are not well protected against unfair government action. This sense is particularly marked among those who are most vulnerable.

A number of interesting attitudes about the Ombudsman emerged from the survey:

- ▶ 69% of Ontarians prefer an Ombudsman who acts impartially, while 18% preferred an Ombudsman who acts as an advocate for the complainant;
- ▶ 73% favour an Ombudsman who can recommend changes to unfair laws and practices;

▶ 53% wanted the Ombudsman to look into general problems lying behind specific complaints. The public wants to see the Ombudsman take effective action in bringing about changes in unfair government practices which would benefit all residents of Ontario even more than providing remedies for individuals.

▶ 90% felt it was important for the Ombudsman to reach out equally to all residents of Ontario, and 60% favoured special emphasis on reaching out to those most vulnerable. Half the respondents said they expected the Ombudsman "to help those who need help most."

▶ 46% of those surveyed were sceptical of the Ombudsman's independence from government influence. This sense increased as the degree of vulnerability increased.

▶ 71% of Ontarians favour an Ombudsman who can provide quick results while 75% want an Ombudsman who provides free services.

The survey revealed that the Ombudsman's network of regional offices is particularly important in promoting the perception of easy access to the services of the Ombudsman. Currently, only a slim majority of Ontarians feel it is easy to get access to the Ombudsman.

STATISTICAL **DATA**

During the 1990-91 fiscal year, the Ombudsman dealt with 31,036 inquiries and complaints.

Figure 1 provides a breakdown by organization of all inquiries and complaints which were closed during the fiscal year. Inquiries and complaints about provincial governmental organizations formed the majority.

Figure 2 shows the final resolution of all inquiries and complaints which were closed during the fiscal year, including those not within the jurisdiction of the Ombudsman.

- In 24,664 cases (79.5%), a referral was given, or an inquiry was made on behalf of the complainant.
- In 2,303 cases (7.4%), even though the complaint was not strictly within her jurisdiction, the Ombudsman was able to facilitate a satisfactory resolution of the matter.
- Of the 2,232 cases (7.2%) discontinued during the fiscal year, 1,626 were discontinued by the Ombudsman because there was an adequate alternative remedy available to the complaint, or no further investigation was necessary.

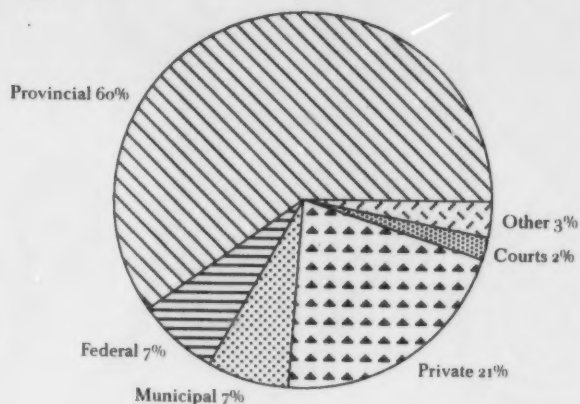
Figure 3 shows the final resolution of all inquiries and complaints which were closed during the fiscal year regarding provincial government organizations.

Figure 4 illustrates the proportion of complaints resolved by the Ombudsman through stages of the formal investigation process.

Corrections complaints have formed a large proportion of the inquiries and complaints made to the Ombudsman. This fiscal year, for the first time, the Ombudsman is devoting a portion of the statistical data report to corrections complaints. Figure 5 illustrates the total number of inquiries and complaints which were closed by the Ombudsman and the way in which they were resolved. Figure 6 breaks down the corrections complaints and inquiries by subject matter.

1990-91 Closed Complaints and Inquiries Involving Both Provincial and Non-Provincial Agencies

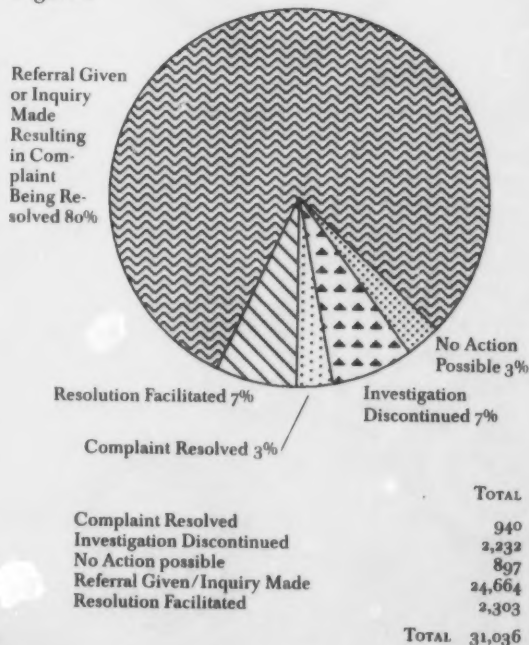
Figure 1



Agency	Total Inquiries	Total Complaints	TOTAL
Provincial	11,620	6,843	18,463
Non-Provincial	-	-	-
Federal	2,063	222	2,285
Municipal	1,677	375	2,052
Private	6,043	616	6,659
Courts	547	87	634
Other	862	81	943
TOTAL			31,036

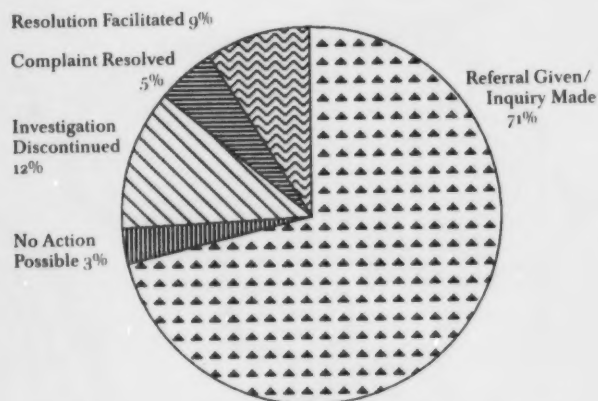
All Complaints And Inquiries By Final Resolution

Figure 2



Provincial Complaints And Inquiries By Final Resolution

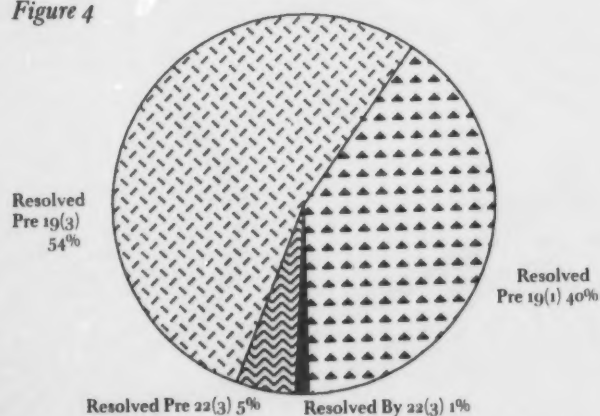
Figure 3



	Total Inquiries	Total Complaints	TOTAL
Complaint Resolved			940
By Ombudsman in Favour of Complainant		515	
By Ombudsman in Favour of Government Organization		319	
By Ombudsman in Favour of Government Organization with Suggestions		23	
By other		83	
Investigation Discontinued			2,232
By Complainant		577	
By Ombudsman		1,655	
No Action Possible	403	129	532
Referral Given/ Inquiry Made	10,369	2,741	13,110
Resolution Facilitated	848	801	1,649
TOTAL	11,620	6,843	18,463

Resolved Complaints By Stages Of Investigation

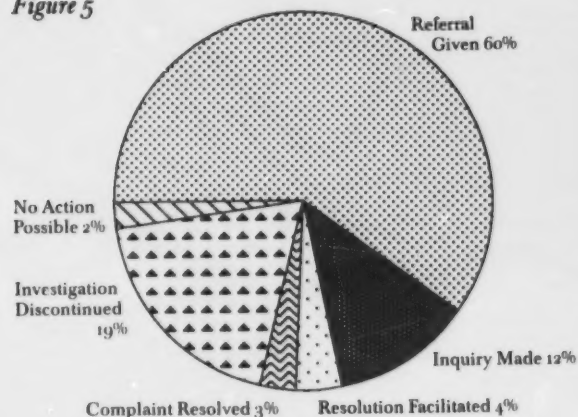
Figure 4



Resolved Before Notice of Intent to Investigate (Section 19(1))	378
Resolved After Notice of Intent to Investigate and Before Tentative Report (Section 19(3))	502
Resolved After Tentative Report and Before Final Report (Section 22(3))	48
Resolved After Final Report (Section 22(3))	12
TOTAL	940

Corrections Complaints And Inquiries By Final Resolution

Figure 5



	Total Inquiries	Total Complaints	TOTAL
Complaint Resolved			257
By Ombudsman in Favour of Complainant		182	
By Ombudsman in Favour of Government Organization		22	
By Ombudsman in Favour of Government Organization with Suggestions		2	
By other		51	
Investigation Discontinued			1,640
By Complainant		394	
By Ombudsman		1,246	
No Action Possible	140	16	156
Referral Given	5,135	179	5,314
Inquiry Made	1,054	51	1,105
Resolution Facilitated	355	16	371
TOTAL	6,684	2,159	8,843

Corrections Complaints And Inquiries By Subject Matter

Figure 6

Number of Complaints	Subject Matter
1,338	Classification/Transfer/Committal
1,189	Other
1,161	Health Care/Medical
772	Living Conditions in General
696	Discretionary Program Decisions
532	Living Conditions - Food Diet
507	Institutional Discipline
403	Living Conditions - Canteen Allowance Program
373	Staff Misconduct
326	Personal/Inmate Property
206	Living Conditions - Segregation
187	Parole
145	Policy/Practice
79	Living Conditions - Overcrowding
74	Staff Misconduct - Assault
55	Living Conditions - Smoking
44	Telephone Access/Use
33	Ombudsman Letter Denial
31	Staff Complaints
22	Freedom of Information/Protection of Privacy
13	Medical - AIDS/Hepatitis
12	Charter of Rights
8	Probation
6	Ombudsman



Salaries	\$5,030,725
Employee Benefits	1,120,404
Travel & Relocation	189,777
Telephone, Mailing & Delivery	252,532
Building Rent	718,564
Equipment & Other Rentals	98,518
Professional Services	284,480
Security Services	63,230
Computer Equipment & Software Maintenance	50,517
Other Services	156,723
Furniture & Office Equipment	44,176
Computer Equipment & Software	47,510
Office Supplies & Devices	67,684
Books & Publications	43,771
Printing of Reports & Procedures	50,836
Other Supplies & Equipment	48,953

Total \$8,268,400

PRESENTATIONS

MADE BY THE

OMBUDSMAN IN 1990-91

April 11, 1990	University of Western Ontario, Faculty of Law, London
April 27, 1990	Granite Club, Toronto
April 28, 1990	Ontario Multiculturalism Association, Markham
May 15, 1990	Ontario Legislative Interns, Toronto
May 16, 1990	Orillia and District Canadian Club
May 18, 1990	Supreme Court of Canada Seminar for the Austrian Constitutional Court, Ottawa
May 24, 1990	Dalhousie University Convocation, Faculty of Law, Halifax, Nova Scotia
May 28, 1990	Council of Canadian Administrative Tribunals, Ottawa
June 1, 1990	Ontario Provincial Police Annual Conference, Toronto
June 6, 1990	"Chairpersons' Circle" meeting of Chairs of Tribunals, Agencies, Commissions and Boards, Toronto
June 21, 1990	Grade 8 Graduation, Howard-Harwich Moravian Public School, Ridgetown
July 16, 1990	Public Service Pension Board, Toronto
September 6, 1990	Ministry of Community and Social Services Operations Management Committee, Toronto
September 7, 1990	Brantford Rotary Club
September 12, 1990	Ontario Native Council on Justice, Toronto
September 20, 1990	National Ombudsman Conference, Halifax
September 25, 1990	Inter-Agency Luncheon, Sault Ste. Marie
October 21, 1990	Black Business and Professional Association, Harry Jerome Scholarship Awards, Toronto
October 30, 1990	Ontario Arts Council Board, Toronto
November 15, 1990	Office of the Official Guardian, Toronto
November 18, 1990	Policing in the Nineties Conference, Aylmer Police College
November 29, 1990	Association of Professional Executives of the Public Service of Canada, Ottawa
December 8, 1990	Ontario Housing Corporation, Toronto
December 9-10, 1990	National Conference on Human Rights, Ottawa
December 18, 1990	Metro Toronto Housing Authority Board and Staff
January 24, 1991	Employment Equity Branch, Public Service Commission, "Going Beyond Employment Equity"
February 4, 1991	Minister's Advisory Council, Department of Corrections
February 6, 1991	University of Ottawa, Faculty of Law
February 13-14, 1991	University of Toronto, Faculty of Law, Goodman Fellowship Lectures
March 8, 1991	Fisherville Jr. High School, Toronto, on International Women's Day
March 19, 1991	Law Society of Upper Canada Call to the Bar Ceremony, London

Kwame ADDO
Sandra Y. AIKEN
Margaret AINSLIE
John ALLAN
Marney ANDERSON
Christine ANGUS-JONES
Tracey ANTHONY
Tim ARKELL
Betty BAKER
Suzanne BERNIER
Jean-François BERNIQUEZ
Johanna BISCHOPING
Calvin BLACKWOOD
Rosemarie BLENKINSOP
Paula BOOTHBY
Maureen BOURNS
Ginette BRINDLE
Anne BROWN
Dale BRYANT
Elaine BUCKSTEIN
Klaas BYLSMA
Mary CARL
Gerry CARLINO
Barbara CASSON-ROBIN
Sharon CHAMBERS
Don CHEFF
Lucille CHIASSON
Joyce COOLMAN
Jackie CORREIA
Francis CORRIGAN
Jackie CRAWFORD
Fiona CREAN
Barbara CROSSLEY
Patricia CULLEN
Penny CUMMINGS
Rosie DEAR
Zalina DEODAT
Millicent DIXON
Steven DRAWBELL
Bonnie DUGGAN
Chinn DUONG
Cathy EVANS
Peter FARNCOMBE
Mary Jane FENTON
Sherry FERNANDEZ
Lois FRIEDMAN
John FRIENDLY
Perry GERHARD
Dianne GRIFFIN
Sue HASLAM

Maryllynn HIGGINS
Barbara HIRST
Judith HOFFMAN
Jackie HOLMES
Elsa HUNG
Esla HUTCHINSON
Alison IRONS
Thomas IRVINE
Azire ISOVSKI
Gini JOHNSON
Eva KALISZ
Olga KATAMAY
Elizabeth KEDDIE
Martha KEIL
Janet KERSHAW
Ray KHAN
Barbara KIESECKER
Dianne KING
Inez KNUDSON
Tracey LAMEY
Lorna LAMPKIN
George LA ROSA
Diane LAUZON
Sharon LEBLANC
Allan LEE
Barbara LEE
Judith LEE
Lourdes LEGARDO
Adam LEIGH
Patricia LEYDIER
Lourine LUCAS
Nicole LUER
Victor MARCUZ
Eva MARKIEWICZ
Laurel MAY
Phyllis McCOLLIN
Florence MENNIE
Allan MILLS
LaVerne MONETTE
Dean MORRA
Ginette MORRISH
Margaret MORTON
David MOSS
James NICHOLAS
Sherrie NICHOLAS
Mary Elizabeth NUGENT
Janet ORTVED
David PARADISO
Nancy PARKER
ITV PEASE

Kathy PENFOLD
Ramneek POONI
Manuela POPA
Matilda PRESNER
Julie RIVETT
D'Arcy ROBERT
Faye RODGERS
Josie ROMAN
Janet ROSE
Wolfgang SCHULZ
Joe SEMENCIW
Jay SENGUPTA
Donna TONER
Elizabeth VIRC
Frances WESLEY
Elizabeth WESTON
Shelly WILCOX
Barbara WORTHINGTON
Roberta WRAITH
Pam YOUNG
Jackie YUEN
Leticia ZAPANTA

*The Ombudsman's
Staff*
(as of March 31, 1991)

The Ombudsman's OFFICES

Ombudsman of Ontario

125 Queen's Park
Toronto, Ontario
M5S 2C7

(416) 586-3300
TDD: (416) 586-3510
(outside Toronto, call collect)

Toll-free numbers:

English: 1-800-263-1830
French: 1-800-387-2620

DISTRICT OFFICES

KENORA 100 Chipman St.
Unit 10, Market Square
Kenora, Ontario P9N 4E4
(807) 468-2851

LONDON 402 Adelaide St. N.
London, Ontario N6B 3H6
(519) 675-7741

NORTH BAY 450 Main St. W., Unit #2
North Bay, Ontario P1B 2V2
(705) 476-5800

OTTAWA 151 Slater St. #308
Ottawa, Ontario K1P 5H3
(613) 239-1487

SAULT STE. MARIE 500 Bay St.
Sault Ste. Marie, Ontario P6A 1X5
(705) 759-2871

SUDBURY 21 Durham St.
Sudbury, Ontario P3C 5E2
(705) 671-9880

THUNDER BAY 213 Red River Rd.
Thunder Bay, Ontario P7B 1A5
(807) 345-9235

TIMMINS 30-32 Balsam St. S.
Timmins, Ontario P4N 2C6
(705) 268-2161

WINDSOR 232 Erie St. W., Main Floor,
Windsor, Ontario N9A 6B5
(519) 977-8006



RAPPORT ANNUEL DE L'OMBUDSMAN

DE L'ONTARIO 1990-1991





MESSAGE

DE L'OMBUDSMAN

Dans mon rapport à l'Assemblée législative à pareille époque l'an dernier, j'ai formulé certains objectifs pour l'année.

Je comptais jeter les bases de l'approche particulière que j'entendais prendre durant mon mandat.

Il faut maintenant évaluer le progrès et décider des objectifs spécifiques pour la prochaine année.

Cependant, il y a d'abord lieu de faire certains commentaires sur le contexte plus vaste où se joue le rôle de l'ombudsman.

L'administration gouvernementale ne peut être isolée des changements dramatiques qui transforment un monde jadis prévisible.

Tous les aspects de la vie contemporaine se voient modifiés par des forces globales échappant à notre contrôle et qui ébranlent des comportements confortables et bien établis. Ces forces nous amènent dans des zones inexplorées où personne ne peut être assuré de s'en tirer. La réalité démographique, la distribution des ressources et de la richesse, la mise en péril de notre situation concurrentielle, la conscience accrue des droits de la personne, et de nombreux autres changements tout aussi importants ont un puissant impact exigeant des changements significatifs dans l'administration gouvernementale et dans les rapports entre gouvernants et gouvernés.

Cette situation amène le public, partout au Canada, à faire de nouvelles demandes auprès des gouvernements. Par ailleurs, les gouvernements demandent au public d'accepter de nouvelles responsabilités afin de maintenir les normes auxquelles on s'est habitué. J'estime que les services de l'ombudsman sont tout à fait essentiels pour aider le public à se faire entendre. Il n'est pas inhabituel d'assister à d'importants progrès au niveau des normes, alors qu'en même temps il existe des situations troublantes où les gouvernements ne sont pas à la hauteur des attentes. La satisfaction se conjugue à la frustration.

Il n'y a pas si longtemps, on s'attendait à ce que les gouvernements perçoivent l'orientation générale des événements, et qu'ils fassent les ajustements et les adaptations requis. Cependant, le changement est devenu tellement rapide et imprévisible, et de nature si fondamentale, qu'il est souvent impossible de s'y préparer. Des qualités telles la flexibilité, la capacité de changer rapidement, et l'aptitude à coexister avec l'incertitude sont requises tant de nos institutions que dans nos vies privées, si nous voulons être en mesure de répondre aux défis et profiter des opportunités de l'époque. Il est particulièrement difficile pour nos bureaucraties d'acquérir ces qualités, car elles n'ont pas été structurées en fonction de celles-ci.

Tous ces facteurs font que des mécanismes comme l'ombudsman ont une importance accrue, afin d'aider les gouvernements à détecter rapidement les préoccupations du public. Mon mandat me donne l'occasion de percevoir ce qui se passe dans l'ensemble de l'appareil gouvernemental, me permettant d'observer les nouvelles réalités ayant un impact sur la justice administrative.

Une nouvelle tendance commence déjà à avoir un impact sur mon travail d'ombudsman. Les événe-

ments récents au Canada démontrent que le public ne se contente plus de donner une procuration en blanc au gouvernement pour de longues périodes, ni de considérer que le gouvernement sait ce qui est préférable en matière de politique publique. Le public demande d'être consulté lors de prises de décisions, non seulement pour les programmes gouvernementaux routiniers mais également sur des éléments comme la position provinciale dans des débats nationaux.

Ainsi, ici en Ontario, on pourrait me demander de faire enquête sur de nouvelles questions touchant la justice administrative dans des secteurs relevant de mon mandat, mais qui n'avaient jamais été soulevées auparavant par le public. Voici quelques exemples. Les fonctionnaires ont-ils consulté le public?

Les fonctionnaires ont-ils fourni les renseignements qu'ils avaient en main afin que le public puisse prendre une position bien informée? Sa position a-t-elle été bien rapportée? Les études gouvernementales étaient-elles adéquates, pondérées et objectives?

Si l'Ontario veut être à la hauteur des défis économiques, politiques et sociaux de la décennie, il faudra faire preuve d'ouverture et collaborer, et former des alliances et des partenariats efficaces. Si ces attitudes peuvent être intégrées à la fonction publique, elles se propageront rapidement dans les autres secteurs de la province. Le gouvernement ne peut espérer que la population et les milieux d'affaires collaborent et travaillent ensemble si l'administration publique adopte une attitude de confrontation face aux plaintes et aux préoccupations qui sont soulevées. De nombreux problèmes de notre époque peuvent être solutionnés d'une façon qui soit acceptable pour tous si les gouvernements eux-mêmes font preuve de leadership en encourageant et participant à des compromis, en élaborant des solutions où tous y trouvent leur compte, et trouvent des façons d'incorporer les différents points de vue dans les ententes.

Afin que mon propre mandat soit exercé de façon efficace et pertinente, compte tenu de tous ces éléments, j'ai préparé un "énoncé de mission" qui constitue un chapitre de ce rapport. Cet énoncé est un idéal vers lequel je travaille au jour le jour. Bien que je sois disposée à être jugée en fonction de cet énoncé, je veux aussi affirmer qu'il n'est pas coulé dans le béton et que je suis heureuse de recevoir des commentaires s'y rapportant. Tel qu'indiqué ci-dessus, il faudra l'améliorer au fil des années.

Rendre les ontariens conscients des services de l'ombudsman

Un des principaux objectifs indiqués dans mon rapport l'an dernier était de conscientiser le public sur l'accès à mes services, la juste compréhension de ces services, et l'accès efficace par tous les membres du public. Je veux m'assurer que tous les secteurs de la population dans chaque région de l'Ontario connaissent l'ombudsman et la façon dont je peux travailler avec eux pour améliorer la qualité de l'administration publique. Je veux qu'on sache ce que l'ombudsman peut faire et ne pas faire. Et au fur et à mesure que j'y parviens, je veux m'assurer que mes services sont faciles d'accès et faciles à utiliser.

Afin de m'aider à atteindre cet objectif, j'ai fait préparer un sondage sur la connaissance du public. Ma crainte que beaucoup trop peu de gens connaissent l'ombudsman était fondée. Le problème se posait particulièrement chez ceux qui étaient les plus susceptibles d'être victimes d'injustices et qui disposaient de peu de moyens pour affronter les problèmes. Vous trouverez un résumé du sondage dans un chapitre distinct de ce rapport.

Le sondage a également révélé que les personnes qui éprouvent des problèmes avec l'administration publique ne prennent habituellement aucune mesure pour y remédier, et si elles le font, elles envisagent rarement de recourir aux services de l'ombudsman. Cependant, lorsqu'ils en sont informés, les Ontariens endossent sans réserve la fonction d'ombudsman. Il faudra faire d'autres recherches afin de comprendre le fondement de ces attitudes.

Le sondage a également démontré qu'une majorité de la population de la province se sent mal protégée contre les injustices du gouvernement. Il est de l'intérêt des gouvernements et du public qu'on ait confiance dans les mécanismes servant à résoudre les problèmes avec l'administration, et que l'insatisfaction envers le gouvernement diminue. L'ombudsman peut être d'une aide précieuse à l'un et l'autre égard. J'étudie soigneusement le sondage tout en préparant des initiatives créatrices pour relever ce double défi, de sorte que les ontariens pourront reconnaître le rôle de l'ombudsman dans l'amélioration de la qualité de l'administration publique.

La meilleure accessibilité offerte à la population de l'Ontario grâce à nos bureaux régionaux m'a impressionnée. Le bureau de North Bay a de nouveau

ouvert ses portes et celui de Kenora a été déménagé en juin à un endroit plus accessible et plus en vue.

J'ai également affecté des membres de mon personnel ayant eu une formation spéciale au nouveau *Directorat de l'accès et service à la communauté* afin qu'on porte une attention particulière à la réalisation de mes normes d'accès et à la résolution efficace de problèmes. J'ai donné à cette nouvelle Direction le mandat de rendre mes services plus accessibles, de prendre des initiatives stratégiques au niveau de l'éducation communautaire, et d'améliorer la procédure d'accueil afin que les problèmes des personnes faisant appel à nos services soient traités de façon prompte et efficace dès le début. Les tâches de cette Direction ont sensiblement augmenté en raison de la décentralisation du gouvernement provincial et de l'augmentation correspondante des plaintes, et en raison de la nécessité d'informer le public.

L'accessibilité a également été améliorée grâce à l'installation d'un *ATS* dans notre bureau central servant à communiquer avec les handicapés auditifs et les sourds. Des ordinateurs ont été installés dans mes bureaux régionaux afin d'assurer des communications plus efficaces. Je compte également offrir du nouveau matériel imprimé pendant la prochaine année.

Au service de tous les secteurs du public ontarien

J'ai pris plusieurs mesures visant à assurer que tous les secteurs de la population fort diversifiée de l'Ontario soient bien servis par tous les membres de mon personnel. À chaque fois que j'en avais l'occasion, j'ai mis en place du personnel représentatif de la population de l'Ontario. Un programme permanent de formation portant sur la sensibilisation aux différentes cultures a été conçu.

Depuis un certain temps déjà, mes bureaux régionaux ont la responsabilité d'assurer l'éducation du public et l'ouverture à la communauté, et je compte maintenant mettre en place cette pratique dans la région du Toronto métropolitain.

Bien que ces initiatives s'adressent à tous les groupes de l'Ontario, j'estime avoir une obligation spéciale d'assurer que mes services soient connus et disponibles auprès des gens qui, peu importe la raison, sont les plus vulnérables à l'injustice, ou qui sont les plus susceptibles d'en être victimes, ou qui sont les moins capables de se défendre en cas d'injustice.

De meilleurs communications avec les députés

L'ombudsman est un officier de l'Assemblée législative ayant un mandat spécial et des pouvoirs lui permettant d'enquêter sur des plaintes et d'aider en dernier ressort les gens de la province à résoudre leurs problèmes avec l'administration gouvernementale. Afin de mieux servir l'Assemblée législative, j'ai affecté deux membres supérieurs de mon personnel à l'amélioration de la liaison avec les députés. J'ai rencontré personnellement le caucus de chaque parti. Mon personnel a des séances de travail avec le personnel des députés afin qu'ils se familiarisent avec le mandat, les tâches et les méthodes de l'ombudsman. Je m'attends à ce que cette collaboration accrue m'aide à offrir un service optimum à la population de l'Ontario, et à traiter des questions soulevées par les électeurs de chaque député.

Des méthodes appropriées pour résoudre les conflits

Mon approche de non confrontation est bien accueillie par les fonctionnaires et le public. Il est parfois nécessaire de recourir à la confrontation et d'utiliser son pouvoir.

Cependant, de façon générale, tant le public que les fonctionnaires réagissent bien à mon offre d'aide en vue de trouver une solution qui soit satisfaisante pour tous. Lors de la formation du personnel, on met l'accent sur le développement de techniques de résolution de conflit afin d'encourager des règlements où chacun y trouve son compte et où a) on répond aux préoccupations de la personne en cause; b) on améliore de façon générale l'administration publique pour l'ensemble de la population de l'Ontario; et c) on répond aux normes élevées de justice que j'ai le mandat de soutenir.

Les possibilités offertes par cette approche me paraissent fort intéressantes et je la recommande au gouvernement pour solutionner des conflits sociaux tel que les questions reliées l'environnement.

Une approche préventive

Je mets mes services à la disposition des organismes gouvernementaux qui veulent que leurs procédures et règlements soient à la fine pointe des normes des administrations démocratiques. Je propose des

rencontres avec les représentants des ministères, des régies, des agences, des tribunaux et des commissions afin de discuter des caractéristiques qui, de façon générale, assurent la promotion de la justice et de l'équité dans les politiques, les pratiques et les procédures administratives.

J'ai également rencontré de nombreux sous-ministres et des dirigeants de tribunaux administratifs, de régies, d'agences et de commissions afin d'analyser avec eux mon approche lors de mes enquêtes et lors de la formulation de mes recommandations. Mon personnel et moi-même aidons les représentants de l'administration à se familiariser avec les possibilités offertes par la Loi sur l'ombudsman afin d'améliorer l'administration publique, tout en protégeant tant l'intérêt du public que celui des fonctionnaires.

Les problèmes et tendances systémiques

Bien que l'ombudsman cherche généralement à résoudre des problèmes individuels, j'ai noté un certain nombre de questions qui sont de nature plutôt systémique. De même, la vaste perspective générale que je possède de l'administration gouvernementale me permet d'identifier des tendances qui ne sont peut-être pas apparentes aux organismes gouvernementaux pris individuellement.

Parce que mon mandat me confère à la fois l'obligation et l'autorité d'enquêter et de faire rapport sur ces questions, je comptais cette année m'attarder davantage sur les problèmes et tendances systémiques. Cependant, je me suis rendu compte que je devais d'abord organiser les ressources, recueillir les données et améliorer ma capacité de traiter avec ces secteurs problématiques.

Le sondage que j'ai fait préparer indique que le public est fortement d'accord que les constatations de l'ombudsman soient utilisées à des fins préventives, en apportant des améliorations profitant à de nombreuses personnes. Je crois que le public appuiera ma perspective systémique. Il faudra relever ce défi sans bouleverser des ressources qui aident présentement ceux qui ont des préoccupations et des problèmes individuels.

La protection de la neutralité et de l'indépendance de l'ombudsman

Il est de l'essence de la tâche de l'ombudsman qu'elle

soit indépendante du gouvernement et qu'elle puisse mener ses enquêtes sans parti pris. Le recours à l'ombudsman peut alors être perçu comme une façon objective d'améliorer la qualité de la justice dans l'administration gouvernementale. Cette indépendance et cette neutralité doivent non seulement exister, mais doivent également donner être évidentes dans tous les gestes posés, parce que le sondage démontre que le public ontarien éprouve du scepticisme quant à l'indépendance réelle de l'ombudsman.

Ces qualités sont constamment soulevées lors de discussions avec le personnel, afin qu'il soit fort conscient des situations où il pourrait y avoir des pressions extérieures indues. Dans mes discours, je mets l'accent sur l'avantage tant pour le public que pour le gouvernement de maintenir cette indépendance vitale, afin que l'ombudsman puisse continuer à être un outil efficace d'amélioration de l'administration publique.

Administration

Afin d'exercer mon mandat avec plus d'efficacité et de compétence, j'ai amélioré l'organisation de mon personnel sans pour autant en augmenter le nombre. Trois nouveaux directorats ont vu le jour – les ressources humaines, l'accès et service à la communauté, et les services juridiques et d'enquêtes. Afin de continuer à attirer et garder un personnel compétent, j'ai retenu les services d'experts afin de mettre en place un régime salarial qui, à tous les échelons, est concurrentiel avec les secteurs public et privé. On met présentement sur pied un système interne d'identification et de suivi du personnel, afin de m'aider à développer des politiques et des objectifs d'équité dans l'emploi, de même que des délais pour les mettre en oeuvre.

La collaboration de la fonction publique

Je désire remercier les nombreux fonctionnaires qui se sont fortement engagés à fournir un service de haute qualité. Par ailleurs, je veux appuyer ceux qui trouvent des façons originales d'assurer que les normes élevées d'équité administrative soient adaptées aux changements fondamentaux qui affectent le mode d'opération du gouvernement. Enfin, je tiens à exprimer ma gratitude à tous les fonctionnaires qui ont apporté à mon personnel et à moi-même une

aide et une collaboration extraordinaires dans l'exercice de mon mandat.

Ces fonctionnaires seraient les premiers à souligner qu'il y a encore place à amélioration, même dans leur propre travail. Il existe des secteurs qui requièrent une amélioration importante, et je continuerai à m'y attarder chaque fois que l'occasion se présente, de façon à susciter des changements progressifs.

Il faut souligner que durant le présent exercice financier, je n'ai pas eu à demander l'intervention de l'Assemblée législative pour faire exécuter mes recommandations.

Je désire profiter de cette occasion pour remercier mes employés dont la diligence et l'engagement aux normes les plus. Élevées du service public ont été nettement évidents durant toute l'année.

Ce message a pour but, entre autres, de faire connaître les raisons de l'orientation que j'ai prise, de même que les objectifs que j'ai fixés pour la prochaine année. Il s'agit d'objectifs en fonction desquels j'évaluerai les réalisations dans un an. J'invite tous ceux qui ont lu ce rapport à me faire connaître leurs idées sur la façon d'améliorer les services offerts, et comment nous, en Ontario, pouvons orienter l'institution de l'ombudsman afin de mieux répondre aux exigences du XXI^e siècle.

Je crois que nous avons la possibilité en Ontario d'impliquer les gens de la province de façon à créer un modèle d'administration publique qui est à l'avant-garde des normes de justice et de respect de tous. Je m'engage à exercer mon mandat d'ombudsman en fonction de cet objectif.

Roberta L. Jamieson
Ombudsman

TABLE DES MATIÈRES

RAPPORT ANNUEL POUR L'EXERCICE
DU 1^{er} AVRIL 1990 AU 31 MARS 1991

MESSAGE
DE
L'OMBUDSMAN

2

PARTIE 1
ÉNONCÉ DE LA
MISSION

9

PARTIE 2
CAS
CHOISIS

afin d'illustrer le travail de l'ombudsman
et les motifs de plaintes.

13

PARTIE 3
ENQUÊTE
SPÉCIALE

et cas illustrant
des principes importants

35

PARTIE 4

SONDAGE

d'opinion publique de l'ombudsman

40

PARTIE 5
STATISTIQUES

42

PARTIE 6
INFORMATION
FINANCIÈRE

45

PARTIE 7
PRÉSENTATIONS
faites par l'ombudsman en 1990-91

46

PARTIE 8
PERSONNEL
de l'ombudsman

47

PARTIE 9
LISTE DES
BUREAUX
régionaux

48

ÉNONCÉ DE LA MISSION

Cet objectif est atteint par l'ombudsman en enquêtant et en solutionnant de façon prompte et efficace les plaintes, les questions et les préoccupations portées à son attention, ou sur lesquelles elle fait enquête de sa propre initiative.

Bien que ses services soient à la disposition de l'ensemble du public de l'Ontario, l'ombudsman est particulièrement sensible aux besoins des individus et des groupes qui sont les plus susceptibles d'être victimes d'injustice.

En cherchant à maintenir la confiance du public et des représentants du gouvernement, l'ombudsman est secondée par un personnel professionnel qui adhère aux mêmes normes élevées de professionnalisme que l'ombudsman elle-même. Grâce à des programmes internes de formation et de développement professionnel, l'ombudsman offre à son personnel l'occasion d'améliorer son aptitude à servir le public.

Afin de réaliser cette mission, certains principes et certaines pratiques sont appliqués en tout temps par l'ombudsman.

Principes et pratiques quant à la population de l'Ontario

Les services de l'ombudsman doivent être pertinents et adaptés à la population de l'Ontario, compte tenu de l'évolution des besoins et des circonstances.

L'ombudsman et son personnel font preuve de vigilance face aux changements technologiques, aux pratiques et aux politiques gouvernementales, à la démographie, aux conditions économiques etc., afin que l'ombudsman puisse adapter la façon dont ses services sont offerts et adopter des normes et des critères appropriés.

L'ombudsman déploie toute l'énergie possible à assurer que toute la population de l'Ontario est consciente de la disponibilité de ses services.

L'ombudsman se livre à de nombreuses activités visant à se faire connaître afin que quiconque désire soulever une question ou une préoccupation au sujet de l'administration d'un organisme provincial sache que les services de l'ombudsman font partie des options possibles. Ces activités ont également pour but d'aider le public à comprendre ses services d'une façon précise et intégrale, afin que leurs attentes soient réalistes.

Les services de l'ombudsman sont accessibles à tous ceux qui veulent s'en servir.

Il ne suffit pas de savoir que les services de l'ombudsman sont disponibles. Les Ontariens doivent être capables de contacter facilement le représentant

de l'ombudsman sans délai au téléphone, par écrit, en personne, ou par l'entremise d'un député. Ainsi, l'ombudsman offre un accueil sympathique à la réception, à des heures commodes, à des emplacements faciles d'accès, avec des méthodes de communication aisées.

Chaque étape des pratiques et procédures de l'ombudsman est adaptée aux usagers.

Afin que ceux qui recourent aux services de l'ombudsman se sentent à l'aise, les exigences bureaucratiques sont réduites au minimum. L'information est fournie dans une ambiance amicale afin que les gens puissent comprendre ce que l'ombudsman fait, la façon dont les services sont offerts, et ce qui peut être fait à l'intérieur de son mandat législatif. Lorsque ses services ne constituent pas l'unique ou la meilleure option, l'ombudsman fera un effort raisonnable pour référer la personne à un autre service.

Les services de l'ombudsman sont offerts d'une façon convenable.

Le personnel de l'ombudsman ne se contente pas de refléter les situations culturelles, linguistiques et particulières des ontariens. Il est également sensible à des facteurs culturels, linguistiques, socio-économiques et autres qui contribuent à la diversité de la population de la province.

Les services de l'ombudsman sont offerts dans un délai approprié, de façon efficace, et en fonction du rapport coût-efficacité.

Un des idéaux d'efficacité est que le problème soit solutionné à la satisfaction du client et de l'organisme gouvernemental en cause, tout en respectant les normes d'équité de l'ombudsman. Un autre idéal est que le recours empêche à tout jamais le problème de se reproduire.

L'ombudsman agit de façon impartiale au moyen de normes objectives, afin que les Ontariens puissent avoir confiance en ses décisions.

L'ombudsman n'est ni un porte-parole du public, ni un défenseur de la bureaucratie, ni un critique constant du gouvernement. Son travail consiste à scruter l'administration gouvernementale de façon objective afin de déterminer si les normes élevées auxquelles s'attend la population de l'Ontario sont appliquées de façon juste, logique et uniforme. Ses décisions sont prises en se référant à des normes et à des critères identifiables, afin que lesdites décisions puissent être

perçues comme étant objectives et sans parti pris.

L'indépendance de l'ombudsman doit être évidente pour tous – le public, les fonctionnaires, les partis politiques et le gouvernement en place.

L'éducation du public a pour but d'améliorer la connaissance que le public a de l'ombudsman en tant que mécanisme de participation directe visant à l'amélioration de la démocratie.

L'ombudsman encourage les institutions d'enseignement de tous les niveaux à avoir des modules portant sur l'étude du rôle de l'ombudsman dans des cours tels que le droit administratif, l'administration publique, la science politique, l'instruction civique, etc. Le rôle de l'ombudsman devrait être considéré lors de l'étude plus vaste de mécanismes appropriés de résolution de conflits.

L'ombudsman aide la population de l'Ontario et les organismes du gouvernement provincial à avoir plus d'options pour traiter les préoccupations et questions litigieuses.

L'ombudsman aide les Ontariens à affirmer leurs droits avec confiance auprès des organismes gouvernementaux, à comprendre ce qui constitue des normes acceptables de service public, et à envisager et à utiliser habilement un ensemble de méthodes pour résoudre leurs problèmes et répondre à leurs préoccupations.

Les principes et pratiques quant aux organismes gouvernementaux

L'ombudsman exécute ses fonctions d'une façon qui aide les organismes gouvernementaux à offrir leurs services aux Ontariens conformément aux normes élevées auxquelles le public s'attend.

Sans diminuer sa capacité d'utiliser ses pouvoirs et exercer son mandat, l'ombudsman démontre aux organismes gouvernementaux que ses enquêtes et recommandations peuvent contribuer à l'amélioration de l'administration gouvernementale.

L'ombudsman encourage les organismes gouvernementaux à la considérer comme une ressource innovatrice au service d'une gestion gouvernementale progressive.

L'ombudsman aide les organismes gouvernementaux à intégrer à leurs politiques, à leurs pratiques et à leurs règlements des techniques grâce auxquelles les conflits, les problèmes et les préoccupations peuvent, lorsque c'est possible, être évités ou résolus d'une façon qui soit acceptable pour tous.

Ses services sont offerts de façon à aider les organismes gouvernementaux à développer et mettre en oeuvre des normes et des pratiques menant à l'amélioration des décisions et des services gouvernementaux.

Principes et pratiques quant aux législateurs

L'ombudsman exerce son mandat en ayant le respect qui convient pour le rôle de l'Assemblée législative, du comité permanent sur l'ombudsman, et des députés individuels.

L'ombudsman reconnaît son rôle en tant qu'officier de l'Assemblée législative et elle reconnaît aussi qu'elle doit se soumettre aux exigences législatives, et aux pratiques de l'Assemblée. Elle est heureuse d'avoir l'occasion de collaborer, dans les limites de son mandat, avec les membres de l'Assemblée législative agissant pour le compte des personnes cherchant à utiliser les services de l'ombudsman.

Principes et pratiques quant à l'évolution du rôle de l'ombudsman

L'ombudsman participe à l'évolution de son rôle en développant des normes et des critères relativement à l'administration gouvernementale.

Pour que le public et les organismes gouvernementaux comprennent les normes et les critères à la base des constatations de l'ombudsman, ils seront clairement énoncés et propagés.

L'ombudsman s'assure que sa propre organisation adhère aux normes dont on s'attend des autres.

Pour que le rôle de l'ombudsman soit tenu en haute estime, l'ombudsman et son personnel mettent eux-mêmes en pratique les normes élevées dont on s'attend des organismes gouvernementaux. L'ombudsman est en voie de créer un modèle administratif qui comporte un milieu de travail agréable et efficace pour ceux qui l'aident à remplir son mandat.

L'ombudsman fait la démonstration du développement et de l'utilisation de techniques et de mécanismes appropriés pour résoudre les problèmes et les questions en litige.

Bien que l'ombudsman soit investie de pouvoirs d'enquête importants et du mandat de faire des constatations et des recommandations, elle peut souvent décider qu'il n'y a pas lieu d'utiliser toute la gamme de ses pouvoirs. Elle peut décider que d'autres méthodes sont plus propices à résoudre un problème donné dans certaines situations ou à un certain stade du processus. Elle est en voie d'obtenir les ressources

internes et externes requises afin que ces méthodes puissent être appliquées au besoin. Les programmes de formation et de développement professionnel pour le personnel de l'ombudsman donnent l'occasion de développer l'aptitude à résoudre des problèmes.

Principes et pratiques quant aux problèmes systémiques et ceux sur lesquels l'ombudsman fait enquête "de sa propre initiative"

En plus de faire enquête sur les plaintes individuelles, l'ombudsman étudie les problèmes systémiques révélés par ces plaintes et peut aussi enquêter de sa propre initiative.

Afin de mieux protéger l'intérêt du public et d'assurer que le public garde confiance en l'administration gouvernementale, l'ombudsman peut attribuer des ressources pour traiter de problèmes systémiques et pour faire des enquêtes de sa propre initiative. Ce genre d'enquêtes peut avoir lieu :

- ▶ lorsque des comportements, des politiques, des normes, des règlements ou des procédures qui semblent être neutres ont un impact négatif sur des membres d'un groupe particulier, ou
- ▶ lorsqu'il y a une série de plaintes semblables indiquant qu'une enquête du type "recours collectif" devrait être entreprise, ou
- ▶ lorsque l'ombudsman prend conscience d'une question parce que des questions semblables sont soulevées par le public au sujet d'un certain nombre d'organismes gouvernementaux, ou
- ▶ lorsqu'un organisme quelconque semble faire l'objet d'une augmentation sensible du nombre ou du type de plaintes, surtout en comparaison avec d'autres organismes gouvernementaux, ou
- ▶ lorsque des circonstances, des normes ou des pratiques changeantes exigent qu'on étudie de nouveau une situation afin d'assurer le maintien de normes administratives élevées.

Grâce à des remèdes mis en place à la suite d'une seule enquête de la sorte, on peut éviter un grand nombre de plaintes par des particuliers.

En plus des questions soulevées par des plaignants l'ombudsman peut recevoir des suggestions pour des enquêtes systémiques de son personnel, du public, des députés, de fonctionnaires ou d'organismes gouvernementaux.

CAS CHOISIS

**AFIN D'ILLUSTRER
LE TRAVAIL DE
L'OMBUDSMAN
ET LES MOTIFS DE
PLAINTES.**

Presque toutes les questions traitées par l'ombudsman constituent des cas d'espèce. Cependant, certains cas illustrent des problèmes particuliers ayant une valeur éducative. Les cas choisis pour ce rapport annuel illustrent le genre de plaintes reçues par l'ombudsman; ils illustrent les principes utilisés par l'ombudsman pour décider si l'action ou l'inaction de l'organisme gouvernemental est injuste, déraisonnable ou erronée; ou ils illustrent comment l'ombudsman aide les organismes gouvernementaux à comprendre et à répondre aux besoins de la population, non seulement dans des cas particuliers mais aussi grâce à des mesures préventives à long terme.

Les divers cas illustrent les problèmes les plus fréquents portés à l'attention de l'ombudsman. Chacun d'entre eux a fait l'objet d'une enquête et fut mené à terme pendant le présent exercice. Les types de cas, par ordre de fréquence, sont comme suit:

1 *une interprétation erronée ou déraisonnable de renseignements et de preuves;*

2 *un délai déraisonnable;*

3 *une interprétation erronée ou déraisonnable de critères, de normes, de directives administratives, de règlements, de lois, etc.;*

4 *un manquement à la surveillance ou la gestion d'organisme dont on a la responsabilité;*

5 *l'organisme gouvernemental n'a pas adhéré à ses propres procédures, directives administratives et politiques, ou ne les a pas appliquées d'une façon conséquente;*

6 *l'organisme n'a pas fourni un avis suffisant ou approprié;*

7 *une décision ou une politique a un impact négatif ou des conséquences discriminatoires pour un individu;*

8 *on a mené une enquête inadéquate ou incorrecte;*

9 *de l'injustice dans la procédure d'audition;*

10 *des raisons insuffisantes pour une décision, ou aucune raison;*

11 *des renseignements trompeurs ou faux sont donnés à un individu qui le placent subséquemment dans une situation désavantageuse;*

12 *dossier non tenu de façon appropriée.*

L'implication de l'ombudsman peut amener un organisme gouvernemental à reconsidérer sa décision.

Mme J avait fait assurer contre l'annulation des billets d'avion pour sa famille parce qu'elle craignait que l'état de santé de son père puisse les empêcher de voyager.

De fait, son père devint très malade et mourut, et elle dut annuler. Elle fit une demande d'indemnisation. Sa réclamation fut rejetée, la compagnie alléguant que son père était décédé à la suite d'une condition qui existait avant qu'elle n'achète les billets. Elle demanda au Surintendant des assurances d'étudier la question, mais il donna raison à la compagnie d'assurance.

Mme J fit alors appel aux services de l'ombudsman. Elle souligna les contradictions dans l'information qui avait été étudiée, de même que l'état de santé de son père, les dates de traitement et la cause principale de sa mort. L'ombudsman demanda à la Commission d'assurance de l'Ontario de revoir le dossier. Elle le fit, avec le résultat qu'on demanda à la compagnie d'assurance de payer la réclamation.

Exemple No. 2:

M. R était mécontent que sa demande de prestations familiales avait été refusée parce ce qu'il n'était pas handicapé ou inapte au travail de façon permanente. Il était convaincu que tous les renseignements médicaux présentés par les services sociaux de sa municipalité n'avaient pas été considérés. Malgré tout, son appel auprès de la Commission de révision de l'aide sociale fut rejeté et la décision originale maintenue. Il demanda alors à l'ombudsman de faire enquête.

L'ombudsman constata qu'il y avait de sérieuses omissions dans le matériel fourni à la Commission de révision par le ministère. La preuve médicale la plus récente au sujet de M. R n'avait pas été considérée lors de la révision. Ceci semble s'être produit parce que l'adjudicateur médical qui avait fourni la documentation avait fait une révision inadéquate. En plus, l'ombudsman constata qu'il y avait des lacunes dans la formation et l'orientation des adjudicateurs.

Le ministère accepta les constatations et les recommandations de l'ombudsman. M. R obtint des

prestations rétroactives de deux ans, avec intérêts.

Exemple No. 3:

M. M était d'avis qu'il avait fourni suffisamment de renseignements médicaux pour appuyer sa demande de prestations familiales, mais elle avait été rejetée. Même s'il a éventuellement obtenu une décision favorable, il était d'avis que les décisions passées avaient été déraisonnables.

L'ombudsman mena une longue enquête, en profondeur, et constata qu'une preuve médicale suffisante avait effectivement été présentée bien avant la date d'approbation. De plus, l'enquête révéla que la révision de la preuve médicale n'avait pas été complète, et que le rapport médical contenait des renseignements inexacts et trompeurs qui étaient la cause des refus originaux.

L'ombudsman recommanda que M. M reçoive des prestations rétroactives, et recommanda également des améliorations à la formation des adjudicateurs médicaux. Le ministère accepta les recommandations de l'ombudsman.



Une interprétation erronée ou déraisonnable de la preuve.

La plainte de M. F auprès de l'ombudsman eut comme résultat qu'il fut entièrement indemnisé par un organisme provincial parce que les délais de cet organisme avaient eu comme résultat la perte d'une somme d'argent qui lui était due.

M. F logea une plainte reliée à son emploi auprès de la Commission des droits de la personne de l'Ontario. Il y eut un règlement. Un chèque fut envoyé à la Commission, mais fut seulement livré environ quatre mois plus tard. Il fut ensuite retourné en raison de provisions insuffisantes et l'on apprit plus tard que l'employeur était en faillite. M. F était d'avis que la Commission devait être tenue responsable, mais ne pouvait obtenir une réponse à sa réclamation. Il demanda à l'ombudsman de faire enquête.

Après que l'ombudsman eut terminé son enquête, il y a eu de longues négociations et la Commission envoya éventuellement un chèque à M. F pour le montant du règlement plus les intérêts couvrant la période de délai.

L'ombudsman peut parfois aider un ministère à corriger une faute reconnue, même s'il ne semble pas avoir l'autorité pour accorder une indemnité.

L'ombudsman a reçu une série de plaintes au sujet de délais pouvant aller jusqu'à dix mois dans le traitement par le ministère des Services sociaux et communautaires de dossiers référés par les services sociaux de la région d'Ottawa. Les demandes furent enfin inscrites sur une "formule 1" lors d'une visite à domicile, mais le ministère exigea qu'on respecte strictement la législation voulant que les prestations ne puissent être versées tant que la formule 1 n'avait pas été remplie.

Les plaignants firent appel à la Commission de révision de l'aide sociale qui décida que le délai dépendait uniquement du ministère. Cependant, à regret, elle dut conclure qu'elle n'avait aucune autorité pour remédier à la situation.

Durant l'enquête de l'ombudsman, le ministère expliqua les circonstances à l'origine des délais et fit rapport sur des initiatives conjointes prises afin de so-

lutionner le problème. Le ministère obtint également un arrêté en conseil l'autorisant à faire les versements que les personnes en cause auraient reçus si leurs demandes avaient été traitées dans un délai normal.

Dans une autre affaire mettant en cause le Programme de retraite anticipée volontaire (PRAV), un ancien employé du gouvernement provincial reçut des intérêts sur un paiement tardif en raison de l'enquête de l'ombudsman.

Lorsque M. F décida de cesser de travailler en vertu du PRAV, il en informa le ministère bien à l'avance. Malgré tout, il dut attendre trois mois avant d'être payé. On refusa par la suite sa demande d'intérêts sur le paiement tardif et il logea une plainte auprès de l'ombudsman.

En raison d'autres enquêtes qu'il avait faites, l'ombudsman a pu informer le ministère que d'autres ministères avaient comme politique de payer des intérêts sur des paiements qui avaient été indûment retardés. Le ministère accepta de payer à M. F la somme de 150 \$.

Le délai d'exécution de décisions est souvent à l'origine de plaintes portées auprès de l'ombudsman.

M. V a demandé à un des bureaux régionaux de l'ombudsman du nord de l'Ontario de l'aider à obtenir l'exécution d'une décision rendue 18 mois plus tôt par un représentant de la Commission des accidents du travail. La décision avait accordé une indemnité au travailleur et avait ordonné à la Commission de décider du montant de celle-ci.

Après de nombreux appels à la Commission par le personnel de l'ombudsman, M. V reçut un chèque d'environ 16 000 \$, y compris l'intérêt accumulé.



Délai déraisonnable

**Les recommandations de
l'ombudsman peuvent engendrer
une meilleure législation et
des politiques plus justes, de même
qu'une indemnité pour le plaignant.**

M. B croyait qu'il avait été sous-payé à deux occasions pour son travail comme apprenti-mécanicien de véhicules automobiles, contrairement aux règlements adoptés en application de la Loi sur l'apprentissage et la qualification professionnelle des gens de métier. Cependant, le ministère de la Formation professionnelle fit savoir qu'on ne demanderait une indemnité que pour le deuxième versement en moins, et que le mécanicien aurait à recourir aux tribunaux pour obtenir une indemnité pour le premier. Même si M. B eut gain de cause lors de son recours, il avait encouru des frais juridiques qu'il estimait être la responsabilité du ministère. Il demanda à l'ombudsman de se pencher sur la question.

L'ombudsman constata que le représentant en cause du ministère ne comprenait pas entièrement la politique sur la récupération des arrérages de salaire. Le ministère offrit de payer les coûts juridiques de M. B et de faire de nombreux changements dans son manuel de services aux clients et dans les formulaires-types de réclamation. Le ministère accepta également de faire une révision de la législation afin que la période de prescription durant laquelle la réclamation pouvait être reçue soit allongée.

**L'ombudsman peut parfois
aider une personne à faire re-
considérer une interprétation
défavorable des règlements.**

Lorsque Mme E fut informée à l'automne 1988 par le gouvernement fédéral que son poste deviendrait superflu à compter d'avril 1989, on l'amena à croire qu'on pourrait lui en trouver un autre. Cependant, ceci ne s'est pas produit. Bien qu'elle n'avait pas à se présenter au travail, elle continua à être payée jusqu'en avril. Lorsqu'elle fit une demande de prestations pour se recycler, on lui dit que sa demande était tardive. En effet, les règlements indiquaient clairement que la demande devait être faite dans les six mois de la dernière journée travaillée, et non de la dernière journée de paie.

Après que l'ombudsman eut souligné les circonstances particulières du dossier de Mme E, le ministère accepta qu'il pouvait, à l'intérieur des exigences légales et techniques du programme, accorder à Mme E des prestations pour le recyclage.

**L'ombudsman peut souvent
aider lorsqu'un organisme
gouvernemental s'appuie sur
un détail technique pour empêcher
une juste résolution d'un problème.**

M. U fit appel aux services de l'ombudsman après que le ministère des Transports eut refusé de payer une réclamation pour des dommages à une récolte de foin après qu'un herbicide utilisé dans un programme de contrôle de la végétation se soit répandu dans son champ de foin. Il avait demandé une indemnité pour la valeur de 500 balles de foin et pour le coût de la main-d'oeuvre requise pour les enlever de son champ.

M. E avait rapporté le problème sans délai. Le ministère de l'Environnement avait pris des échantillons et avait confirmé la contamination. Il recommanda qu'une réclamation soit présentée au ministère des Transports. Plus tard, les experts en sinistres du ministère ont informé l'agriculteur qu'il avait présenté sa réclamation après l'expiration de la limite de six mois. M. E plaida qu'il s'agissait d'une exigence déraisonnable et injuste parce qu'il avait rapporté le problème immédiatement.

Lorsque l'ombudsman informa le ministère des Transports de son intention de faire enquête, le ministère fit une révision du dossier et décida que l'assureur aurait dû retourner la réclamation au



**Une interprétation
erronée ou
déraisonnable des
critères, des normes,
des directives
administratives, des
règlements et des lois**

Lorsque M. L quitta son emploi dans un hôpital provincial, il recevait des prestations en vertu de la Loi sur les accidents du travail. Pour cette raison, on lui refusa l'option de la retraite volontaire. Lorsque ses demandes subséquentes d'indemnisation furent également refusées, il s'adressa à l'ombudsman.

Mme W se présenta à un bureau régional de l'ombudsman dans le nord de l'Ontario après que la Société de développement de l'Ontario ait refusé une réclamation qu'elle avait faite auprès de la division des normes du travail.

Elle prétendait que son emploi n'avait pas pris fin et qu'elle attendait simplement d'être rappelée.

3

La participation de l'ombudsman peut parfois aider à attirer l'attention sur un problème que plusieurs organismes gouvernementaux n'ont pas résolu.

Cinq citoyens de l'âge d'or d'origine francophone qui habitaient des installations d'une commission de Logement se sentaient isolés parce qu'ils parlaient très peu l'anglais. Ils voulaient être déménagés dans un complexe d'habitation à but non lucratif où ils pourraient vivre entièrement en français, et où on pouvait mieux répondre à leurs besoins culturels. Cependant, leurs demandes de transfert furent refusées parce qu'ils ne répondaient à aucun des critères d'admissibilité de la Société de logement de l'Ontario.

Ces citoyens de l'âge d'or étaient d'avis que la politique de la Société de logement de l'Ontario était discriminatoire et ils s'adressèrent à l'ombudsman.

Après des discussions prolongées entre la Société de logement de l'Ontario, le ministère du Logement et les responsables locaux, le transfert fut approuvé. Le ministère a également indiqué que sa politique de transfert ferait l'objet d'une révision en profondeur.

4



L'omission de surveiller un organisme dont on est responsable.

L'aide apportée à M. S par l'ombudsman au sujet de problèmes reliés à sa demande pour un poste de surveillance suscita des excuses et une indemnité. De même, les politiques sur le personnel furent modifiées.

M. S ne fut pas convoqué à une entrevue pour un poste de surveillance avec un organisme du gouvernement provincial, même s'il était d'avis qu'il possédait toutes les qualifications indiquées dans l'offre d'emploi. Il s'adressa à l'ombudsman.

L'enquête menée par l'ombudsman révéla que la décision de ne pas accorder une entrevue à M. S s'appuyait sur des critères qui ne figuraient pas à la procédure de sélection. De plus, la décision s'appuyait sur du oui-dire sans que M. S n'ait eu l'occasion d'y répondre. L'ombudsman décida que ceci était injuste.

Elle recommanda que l'organisme prenne des mesures pour s'assurer que les politiques et procédures indiquées dans le manuel d'administration de l'Ontario soient respectées et que les décisions portant sur le personnel s'appuient uniquement sur des renseignements pertinents et fiables. A la suite de la recommandation de l'ombudsman, l'organisme présenta des excuses écrites et versa une indemnité à M. S pour lui avoir injustement refusé l'occasion d'être interviewé.

Les organismes gouvernementaux acceptent ordinairement les recommandations de l'ombudsman.

Mme S s'adressa à l'ombudsman parce qu'elle s'inquiétait que le Curateur public avait mal administré les biens de sa mère en louant quatre propriétés dont sa mère était propriétaire à des taux qui étaient beaucoup trop bas.

L'enquête de l'ombudsman démontra qu'une des propriétés avait été louée gratuitement à une autre de ses filles; une deuxième propriété avait été louée par un petit-fils, mais il n'avait pas payé de loyer pendant 18 mois. Une autre avait été inoccupée pendant six mois et la quatrième avait été louée sans frais aux

locataires qui avaient accepté de faire des réparations.

L'ombudsman a conclu que bien que le Curateur public n'avait pas été déraisonnable en ce qui concerne l'autre fille, il aurait dû percevoir un loyer du petit-fils; de même, la troisième unité n'aurait pas dû être laissée inoccupée, et la différence entre le coût des réparations et le loyer aurait dû être perçue pour la quatrième. Le Curateur public acquiesça et remboursa la succession.

Afin d'aider M. A à être payé équitablement pour son travail d'été dans un ministère, l'ombudsman a repéré une politique gouvernementale qui avait été ignorée par le ministère lors de sa décision.

M. A travaillait pour un ministère durant l'été. Il découvrit que des étudiants dans un programme coopératif faisant du travail identique au sien dans d'autres bureaux du ministère recevaient un salaire supérieur à celui versé aux étudiants d'été.

Il logea une plainte auprès de l'ombudsman qui porta à l'attention du ministère une section du manuel d'administra-

tion de l'Ontario permettant une augmentation de salaire pour les étudiants lorsque certaines conditions étaient respectées. Le ministère acquiesça à la suggestion de l'ombudsman que M. A reçoive la différence entre son salaire et celui des étudiants du programme coopératif, et on lui remit un chèque de près de 800 \$.



Le défaut d'un organisme gouvernemental d'adhérer à ses propres procédures, critères administratifs, et politiques, et de les appliquer d'une façon conséquente

Un détenu dont les problèmes médicaux étaient ignorés reçut une attention rapide suite à l'intervention de l'ombudsman et de l'action des représentants du ministère des Services correctionnels.

Un avocat contacta l'ombudsman au sujet de son client qui éprouvait des problèmes à la suite de son transfert dans un autre centre de détention. Malgré ses problèmes médicaux, il n'avait pas été examiné par le médecin du nouveau centre. On lui refusait des souliers spéciaux qu'il portait dans un autre centre suite aux recommandations d'un médecin. On lui avait refusé un deuxième inhalateur pour traiter son asthme. De même, en raison des nombreux déplacements, on avait mal calculé ses crédits à la cantine.

Grâce à la coopération des représentants du ministère des Services correctionnels, il y eut des résultats rapides. Dans les 24 heures, on prit rendez-vous avec le médecin, il eut accès aux souliers spéciaux, des explications satisfaisantes furent données indiquant pourquoi le deuxième inhalateur n'était plus nécessaire, et son compte avec la cantine fut ajusté de façon satisfaisante. 5

M. W
s'est plaint
d'une routine
carcérale
déraisonnable
et des
restrictions
apportées à
son droit de
communiquer
avec
l'ombudsman.

M. W a logé deux plaintes auprès de l'ombudsman. Il a dit qu'après avoir été placé dans une cellule isolée en raison d'un méfait, le surveillant a refusé de lui permettre d'appeler son avocat ou l'ombudsman.

Il s'est également plaint que lorsqu'il était isolé, on avait enlevé le matelas de sa cellule vers 5 heures du matin, bien que le petit déjeuner n'ait été servi qu'à 7 heures.

À la suite de l'enquête de l'ombudsman, le ministère des Services correctionnels a émis une directive à l'effet que, sauf en certaines circonstances, on doit permettre aux personnes isolées d'appeler un avocat ou l'ombudsman.

D'autre part, on a convenu d'enlever les matelas tout juste avant que le petit déjeuner ne soit servi.

L'ombudsman peut souvent aider un ministère à trouver des façons innovatrices de répondre aux problèmes d'un individu tout en respectant ses propres règlements.

Un bénéficiaire de prestations familiales s'est présenté à un des bureaux de l'ombudsman dans le nord de l'Ontario après que le ministère des Services sociaux et communautaires ne lui ait pas remis un chèque, le laissant sans argent. Son père était récemment décédé et le ministère voulait des renseignements au sujet d'un héritage possible le rendant inéligible aux prestations.

Après des discussions avec le ministère, on s'entendit pour émettre un chèque si la personne en cause signait un formulaire permettant au ministère de faire des enquêtes directes afin de déterminer s'il avait droit à un héritage.

L'ombudsman a fait enquête à la suite d'une plainte que des détenus demandant des médicaments étaient punis.

M. B a rapporté à l'ombudsman que l'unité de santé de son centre correctionnel confinait les détenus qui avaient reçu un comprimé de Tylenol pendant deux ou trois heures dans une cellule d'observation médicale. Il alléguait qu'il s'agissait d'un type de punition pour des personnes demandant des médicaments.

À la suite de l'enquête de l'ombudsman et des discussions subséquentes avec le personnel de l'institution, on a fait une révision des politiques relatives à la plainte de M. B.

Refus d'une institution de fournir des articles appropriés de toilette.

M. Y a appelé l'ombudsman après qu'on ait refusé de lui donner le genre de produit pour les cheveux qu'il avait demandé et qui convenait à son type de cheveux. Le plaignant souligna qu'il était fier de son

apparence. Malgré que le produit fourni par l'institution convenait à la plupart des détenus, il ne lui convenait pas. La question fut portée à l'attention du directeur de l'institution par un membre du personnel de l'ombudsman et l'on accepta de fournir à M. Y le produit approprié.

On a limité la capacité d'un détenu de rédiger sa correspondance en langue crie.

M. W s'est plaint à l'ombudsman que le personnel de l'institution où il était incarcéré a exercé sur lui des pressions afin qu'il n'écrive pas de lettres à sa famille en langue crie parce que le personnel ne pouvait les filtrer. Le personnel avait retenu des lettres en attendant leur vérification par un interprète, et les avaient perdues entre-temps.

Durant l'enquête de l'ombudsman, l'institution a reconnu que les détenus devaient être libres d'écrire dans la langue de leur choix et qu'il incombait à l'institution de trouver un interprète pour filtrer les lettres rapidement ou, en l'absence de motifs sérieux, on devrait permettre que lettres soient envoyées sans être filtrées. L'institution a reconnu qu'elle n'avait pas agi correctement dans le cas de M. W et on lui présenta des excuses.



Une décision ou une politique a un impact négatif ou des conséquences discriminatoires pour un particulier

L*es officiers mêlés à une altercation ne devraient pas ensuite escorter les détenus blessés à l'hôpital.*

Lors de son enquête, l'ombudsman a constaté que les officiers et les détenus seraient mieux servis par une politique où les officiers impliqués dans une altercation avec des détenus ne devraient pas être ceux qui les escortent s'ils ont besoin de soins médicaux à l'extérieur de l'institution.

L'ombudsman a proposé un changement de politique aux sous-ministres des Services correctionnels. Par la suite, on a envoyé une directive à toutes les institutions les obligeant à employer des officiers qui n'avaient pas été impliqués dans l'altercation pour escorter les détenus ayant besoin de soins médicaux. 7

L'ombudsman a aidé Mme M à recevoir une indemnité après que des travaux routiers aient contaminé le puits utilisé par sa famille.

Un certain temps après que le ministère des Transports eût effectué des travaux de construction routière près du domicile de Mme M, la famille s'est rendu compte que l'eau de leur puits était brune et dégageait une mauvaise odeur. Ils se sont plaints au ministère des Transports qui a demandé au ministère de l'Environnement de faire enquête.

Lorsque le ministère de l'Environnement a rapporté qu'il n'y avait aucune preuve que les problèmes dans le puits pouvaient être reliés aux travaux de construction, Mme M a demandé à l'ombudsman de faire enquête.

À la suite de représentations par le personnel de l'ombudsman, le ministère de l'Environnement a convenu que le dossier devrait être étudié de nouveau. Par la suite, on a décidé que le problème d'eau était effectivement relié aux travaux de construction routière.

Le ministère des Transports a donc décidé de payer pour un nouveau puits, de fournir de l'eau embouteillée durant l'intérim, et de rembourser la famille pour le système de traitement d'eau qu'elle avait installé.

Une plainte de M. W à l'ombudsman a amené un ministère à améliorer ses politiques de communication avec le public.

Parce qu'il était d'avis qu'un courtier immobilier n'avait pas agi de façon juste et conforme à la loi lors d'une transaction immobilière, M. W s'est plaint au ministère de la Consommation et du commerce. Cependant, il fut insatisfait tant du résultat de l'enquête que de la procédure d'enquête employée, n'ayant pas été contacté durant l'enquête et n'ayant pas reçu un rapport final.

Parce que le problème entre M. W et le courtier était devant les tribunaux, l'ombudsman n'a pas fait enquête sur les conclusions du ministère. Cependant,

elle a fait des suggestions au sujet de la procédure d'enquête, et le ministère a subséquemment amélioré ses politiques. **8**

8

8

***On mène une
enquête inadéquate
ou incorrecte***

Des enquêtes par l'ombudsman ont amené un important tribunal administratif à mettre en oeuvre des procédures améliorées de notification.

La Commission des affaires municipales de l'Ontario a le pouvoir de modifier ses décisions. Cependant, plusieurs parties entendues par la Commission se sont plaintes à l'ombudsman que la Commission ne leur avait pas donné avis de son intention d'étudier une modification possible. Ils n'ont donc pas eu l'occasion de se faire entendre sur la demande de modification.

Dans un cas, un contribuable avait formulé des objections à un plan de lotissement lors de l'audience devant la Commission sur le plan provisoire. En approuvant ce dernier, la Commission y a imposé certaines conditions.

Par la suite, la Commission a approuvé des modifications aux conditions et a donné son approbation finale au plan sans pour autant en donner avis au contribuable contestataire.

En raison des enquêtes de l'ombudsman, la Commission devait par la suite instituer des procédures plus strictes de notification lors de l'étude d'une demande de modification. Elle décida que les parties impliquées lors des auditions antérieures du plan de subdivision seraient avisées des demandes de modification pouvant affecter la position prise par eux lors de ces auditions antérieures. Quant aux autres catégories de décisions, la Commission a décidé que lorsqu'une demande de modification était plausible, elle en informerait toutes les personnes intéressées apparaissant au dossier et leur donnerait l'occasion de formuler leurs commentaires.

9



*Injustice dans
les procédures
d'audition*

A la suite d'une plainte par une patiente d'une institution psychiatrique provinciale auprès de l'ombudsman disant qu'on l'avait forcée à prendre des médicaments qui contrôlaient son comportement, on a mis en place une nouvelle politique régissant ce domaine.

Afin de faire enquête sur la plainte de Mme K, l'ombudsman a rencontré le personnel du ministère, a étudié les dispositions législatives pertinentes, a examiné les politiques et procédures de l'hôpital, et a vérifié son dossier médical. L'hôpital a démontré que Mme K avait reçu plusieurs injections afin de contrôler son comportement agressif. Cependant, il n'existait aucune politique écrite claire en vertu de laquelle on pouvait évaluer la décision de l'hôpital.

À la suite de discussions avec le personnel de l'ombudsman comportant notamment une analyse de procédures utilisées dans d'autres institutions, l'hôpital a élaboré et mis en place une politique plus juste d'utilisation de médicaments lorsqu'il fallait contrôler le comportement d'un patient.

~~~~~

**A**près une plainte de M. D au sujet des politiques et procédures de la Sûreté de l'Ontario relativement au personnel, l'ombudsman a pu favoriser l'adoption de politiques plus équitables.

M. D est un autochtone qu'on avait recommandé au Commissaire de la Sûreté de l'Ontario pour un poste de constable spécial sur sa réserve, mais sa demande fut rejetée en raison de critères qu'il estimait injustes.

Suite à son enquête, l'ombudsman a constaté que la Sûreté de l'Ontario avait raison de ne pas accepter la demande de M. D parce qu'il ne répondait pas aux normes physiques. Cependant, elle constata que la procédure employée devrait être améliorée. Suite à ses propositions, la Sûreté de l'Ontario a convenu qu'il y aurait désormais de meilleures

communications entre la Sûreté et les conseils de bande et qu'on donnerait des motifs écrits aux candidats qui n'avaient pas été retenus.

10



*L'absence ou l'insuffisance de motifs pour une décision*

*ombudsman a  
recommandé que M. M  
soit indemnisé parce que  
sa demande d'emploi  
n'avait manifestement pas été  
traitée avec justice.*

M. M travaillait depuis sept ans comme chauffeur d'autobus pour un organisme provincial lorsqu'il perdit l'usage d'un oeil lors d'un accident en dehors des heures de travail. Parce qu'il ne pouvait plus être chauffeur, il fit une demande pour le poste d'assistant aux opérations d'autobus. Des onze candidats interviewés, le directeur a constaté que M. M était le plus apte. Cependant, le poste fut donné à une autre personne.

M. M a indiqué à l'ombudsman qu'il avait été traité injustement.

Lors de son enquête, l'ombudsman a constaté que l'organisme avait tenu compte de facteurs incorrects lors de sa décision, y compris le fait qu'il avait logé une plainte auprès de la Commission des droits de la personne de l'Ontario en raison de la perte de son permis de conduire commercial. L'enquête a également établi que des renseignements dans le dossier personnel de M. M étaient inexacts et qu'on ne lui avait pas donné l'occasion de réfuter ces renseignements.

L'ombudsman a recommandé que l'organisme améliore ses procédures afin que les compétitions futures soient justes. Elle a également recommandé que M. M reçoive une indemnité pour sa perte d'emploi. L'organisme a accepté les recommandations d'ordre procédural et a versé une indemnité de 10 000 \$ à M. M.



qu'ils donnaient l'impression que les subventions étaient disponibles quand, en fait, il ne restait plus d'argent.

L'ombudsman a indiqué à l'organisme que la juste administration d'un programme requiert qu'il y ait une publicité exacte et suffisante afin d'assurer que tous ceux qui pourraient se qualifier aient la même chance. Lorsque des sommes sont accordées seulement à ceux qui par hasard en entendent parler et présentent leur demande au tout début du programme, ce programme n'est alors pas administré de façon juste car des bénéficiaires potentiels admissibles qui auraient autant droit de recevoir des sommes que d'autres n'en reçoivent pas tout simplement parce qu'ils n'ont pas entendu parler du programme ou n'y répondent pas au moment opportun.

L'ombudsman a suggéré que le ministère du Logement tienne compte de ces critères dans ses programmes, parce que l'ombudsman surveillera les programmes gouvernementaux conformément à cette norme de justice.



**L'ombudsman a recommandé que l'on verse une indemnité à une personne qui n'avait pas bénéficié de justice administrative lors de la nomination à une commission consultative provinciale.**

Lors de sa réunion annuelle, un organisme professionnel avait proposé qu'un de ses membres soit nommé pour un deuxième mandat de trois ans au sein d'une commission consultative provinciale. Le président de la Commission a indiqué au ministère que le chef de l'organisme professionnel en question avait demandé que la nomination de la personne ne soit que pour un an. Le ministre a fait une nomination d'un an.

L'enquête de l'ombudsman a révélé que la personne nommée par l'organisme professionnel n'était pas au courant de la supposée demande et qu'en fait, aucune indication n'avait été donnée au président de la Commission. Bien que l'ombudsman reconnaisse que la nomination était une prérogative ministérielle, elle était d'avis que les principes de justice administrative devaient s'appliquer à la procédure de nomination.

L'ombudsman a recommandé que des procédures appropriées soient employées chaque fois qu'on envisage la possibilité de modifier la durée habituelle d'une nomination. De même, elle recommanda que la Commission présente ses excuses au membre et lui verse une indemnité. La Commission a accepté les recommandations de l'ombudsman.

11

## **L'**ombudsman peut parfois résoudre rapidement une situation d'urgence.

### Exemple No. 1:

L'ombudsman reçut un appel un vendredi après-midi d'une personne ayant besoin d'aide en raison de confusion bureaucratique l'empêchant d'obtenir un permis de conduire dont elle avait besoin pour se rendre au travail le soir même.

Par erreur, le ministère des Transports avait suspendu son permis en raison de six points d'inaptitude, croyant qu'elle était un conducteur en probation. Le ministère a reconnu son erreur et a convenu de faire la correction de toute urgence. Cependant, il ne pouvait la faire parce qu'un autre organisme gouvernemental prétendait qu'elle n'avait pas payé une amende.

Il semble que bien qu'elle ait payé une contravention pour excès de vitesse huit mois auparavant, personne à la Cour provinciale ne lui avait dit qu'elle devait verser 10 \$ en paiement tardif, et personne ne lui a demandé de faire le paiement. Bien qu'elle ait payé les 10 \$ le jeudi, et même si le centre de contrôle des amendes non acquittées du Procureur général a reconnu que la Cour provinciale avait fait une erreur, on ne voulait pas remettre le permis en vigueur en raison de la suspension du ministère des Transports.

L'ombudsman a pu faire comprendre la situation aux deux organismes et les suspensions furent aussitôt levées. Un permis temporaire fut émis dans la ville où le conducteur habitait et il a pu se rendre à temps au travail.

### Exemple No. 2:

Un autre problème mettant en cause un permis de conduire fut résolu en moins de 24 heures.

Une demande de renouvellement d'un permis de conduire avait été refusée parce que le permis était suspendu en raison du défaut de payer une amende pour excès de vitesse. Le conducteur a découvert qu'un paiement fait au moyen d'un mandat postal n'avait pas été inscrit au palais de justice, peut-être parce que le système informatique du tribunal subissait alors des modifications. Il a donc payé l'amende de nouveau et on lui a donné un reçu.

Cependant, il apprit que bien qu'il avait payé à deux occasions, il aurait à attendre au moins deux

semaines avant que la suspension ne soit enlevée du système informatique de la police. Il avait besoin du permis pour se rendre au travail.

Le personnel de l'ombudsman a contacté le ministère des Transports qui a accepté d'émettre immédiatement un permis temporaire.

## **Un** travailleur a demandé à l'ombudsman de l'aider à présenter une réclamation en temps supplémentaire parce qu'il n'existait pas de dossier exact.

M. H était un inspecteur pour un organisme gouvernemental. Il était affecté à des tâches qui exigeaient de nombreuses heures de travail, des séjours à l'extérieur et des déplacements en fin de semaine. Cependant, lorsqu'il quitta son emploi, on l'informa qu'une partie de son temps supplémentaire avait déjà été compensée parce qu'il avait eu moins de travail à faire à d'autres occasions. Il ne recevrait donc pas les versements de temps supplémentaire auxquels il s'attendait. Bien que la question de compensation en temps était réelle, il avait l'impression qu'on l'empêchait de recevoir des sommes auxquelles il avait véritablement droit.

Il contacta l'ombudsman qui étudia les feuilles d'activité quotidienne et souligna à l'organisme en question que le paiement en trop était moins qu'on ne le croyait. L'organisme a convenu de payer à son ancien employé les jours où il avait été sous-payé, et on lui remit une somme de 5 000 \$.



### **Le défaut de tenir un dossier correct**

Cependant, l'ombudsman fit plusieurs suggestions au sujet de l'équité procédurale. Le ministère a accepté de changer sa politique afin qu'un employé congédié puisse donner sa propre version des faits dans son dossier personnel, et afin que les réalisations positives de l'employé soient comprises dans son historique d'emploi.

L'ombudsman fit enquête et constata que des allégations dans le rapport ne pouvaient effectivement pas être confirmées: Le ministère des Services correctionnels a donc écrit à la Commission des libérations conditionnelles afin qu'on corrige l'erreur. 12

# M. M s'est plaint à l'ombudsman afin qu'il puisse recevoir des soins médicaux appropriés.

M. M souffrait depuis longtemps d'un problème médical. Durant sa période de détention, il fut souvent transféré d'une institution à l'autre, et l'une d'entre elles avait omis de noter qu'il devait suivre régulièrement une thérapie de réadaptation. Il existait une certaine confusion quant à la tenue à jour des dossiers médicaux de M. M.

Il demanda à l'ombudsman de se pencher sur la question. Après que le problème fut porté à l'attention du ministère des Services correctionnels, on accepta de revoir les procédures. On se sert maintenant d'une nouvelle formule afin de souligner les services médicaux qui doivent être dispensés aux détenus qui sont transférés.

# ENQUÊTES SPÉCIALES

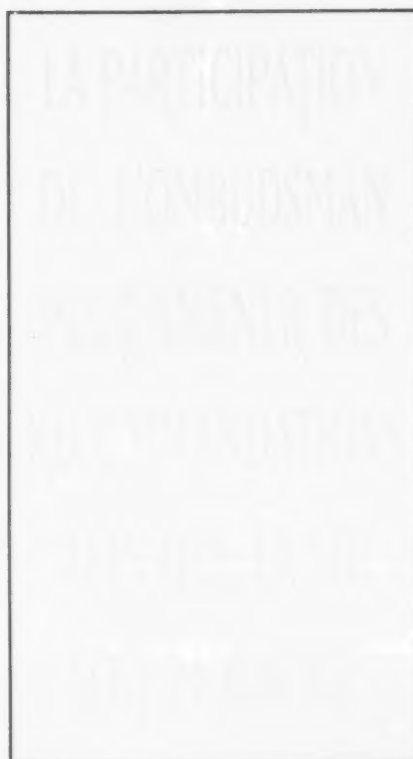
ET CAS  
ILLUSTRANT  
DES PRINCIPES  
IMPORTANTES.

M. G s'est adressé à l'ombudsman parce qu'il était d'avis qu'il n'avait pas été traité de façon juste lorsque la Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels a refusé de l'indemniser pour les blessures subies lorsqu'il a tenté d'arrêter deux vo-

leurs qui étaient

entrés dans sa maison par effraction.

Lors de son enquête, l'ombudsman a décidé que la Commission avait agi avec justesse, parce que la Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels interdit spécifiquement l'indemnisation lorsque la blessure résulte d'une arrestation ou d'une tentative d'arrestation lors d'une infraction contre la propriété de la victime ou



celle de ses dépendants.

Cependant, l'ombudsman est allée plus loin. Elle a constaté que cette limite était une des plus restrictives au Canada, et que dans de nombreuses autres provinces la victime aurait été indemnisée.

L'ombudsman a demandé au Procureur général de tenir compte de ce cas et des principes en cause, afin d'apporter des amendements à la loi.

## **L'** ombudsman constate parfois que la responsabilité pour le problème doit être partagée.

M. L. s'est plaint à l'ombudsman que le ministère de l'Environnement n'avait pas vérifié si un entrepreneur avait respecté une ordonnance du ministère d'effectuer des travaux réparateurs sur une fosse septique mal installée.

L'ombudsman a fait enquête et a constaté que le ministère ne pouvait être tenu responsable qu'en partie. Le ministère accepta les constatations de l'ombudsman et paya un tiers du coût de remplacement de la fosse septique.

## **L**orsqu'un député rapporta à l'ombudsman de nombreux problèmes au Bureau d'exécution d'ordonnances alimentaires et de garde d'enfants (BEOAGE), l'enquête de l'ombudsman mena à une amélioration générale des politiques provinciales.

L'ombudsman fit enquête sur les rapports d'un député à l'effet que des commettants avaient eu des expériences difficiles avec le personnel du BEOAGE. Cet organisme donna suite aux recommandations de l'ombudsman voulant que son personnel soit davantage formé dans la gestion du stress et des pressions découlant des contacts avec le public. On donna aussi une formation quant à l'information qui pouvait être divulguée conformément à la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée parce que des clients s'étaient objectés à l'extrême prudence du personnel du BEOAGE à divulguer de l'information.

Dans le cours de son enquête, l'ombudsman a étudié les pratiques d'un bureau du ministère des Services sociaux et communautaires qui causait des difficultés financières injustifiées aux bénéficiaires de prestations familiales dont les pensions alimentaires étaient cédées au ministère. Grâce à un changement de politique au sein du bureau local, les bénéficiaires des prestations ont pu jouir d'une sécurité financière accrue.

## **A**près une enquête en profondeur, l'ombudsman peut décider de ne pas appuyer une plainte.

### Exemple No. 1:

M. H. d'Alberta a écrit à l'ombudsman pour exprimer son insatisfaction sur la façon que le Curateur public de l'Ontario traitait les affaires de son fils décédé. Le Curateur public était en cause parce que son fils était mort sans testament en Ontario, et il n'y avait aucun membre adulte de sa famille habitant l'Ontario qui voulait s'occuper de la succession et qui avait la compétence pour le faire.

L'enquête de l'ombudsman démontra que le Curateur public avait pris des mesures raisonnables pour enquêter sur la succession et que cette enquête n'avait révélé aucune preuve que son fils avait des actifs. Elle ne pouvait donc appuyer la plainte.

## ENQUÊTES SPÉCIALES

### Exemple No. 2:

M. E. s'est plaint à l'ombudsman que le moment choisi par le ministère des Transports pour entreprendre un projet important de goudronnage et de drainage coïncidait avec la saison touristique estivale.

L'ombudsman a fait enquête et a constaté que la construction n'aurait pas pu commencer tant qu'il restait du givre dans le sol, c'est-à-dire jusqu'à la fin mai, et qu'il n'était pas déraisonnable d'attendre jusqu'au début juin avant de commencer. Elle n'a pas appuyé la plainte de M. B.

**L'**ombudsman a aidé Mme D à obtenir une nouvelle audition devant la Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels, et elle obtint éventuellement une indemnité.

Mme D était séparée de son mari parce qu'il y avait eu pendant très longtemps de la violence familiale. S'étant rendue un soir à une fête dans sa petite communauté, elle constata que son époux était également présent. Elle accepta son invitation de la conduire chez elle, et il en profita pour l'agresser, la laissant avec le cou fracturé. Il fut condamné et elle présenta une réclamation à la Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels.

La Commission a refusé de l'indemniser sous prétexte qu'elle savait que son époux était violent lorsqu'il buvait et qu'elle aurait dû prévoir les conséquences.

Mme D était d'avis que la décision était déraisonnable et a demandé à l'ombudsman de l'aider. Durant son enquête, l'ombudsman constata que la Commission n'avait aucune politique ou directive identifiant les facteurs devant être considérés pour évaluer une demande d'indemnisation. Il fut recommandé que Mme D soit de nouveau entendue. La Commission a consenti à une action devant les tribunaux afin qu'elle puisse avoir juridiction pour une nouvelle audition. Lors de cette nouvelle audition, on décida immédiatement que Mme D était admissible à l'indemnisation et on lui offrit 16 000 \$.

ENQUÊTES  
SPÉCIALES

# L'OMBUDSMAN COLLABORE AVEC LES OMBUDSMANS DES AUTRES PROVINCES AFIN D'AIDER LES PERSONNES HABITANT A L'EXTÉRIEUR DE L'ONTARIO A TRAITER DES QUESTIONS RELEVANT DU GOUVERNEMENT ONTARIEN.

L'ancien commissaire parlementaire de Terre-Neuve a demandé à l'ombudsman de l'Ontario de l'aider dans le dossier de M. A, un résident terre-neuvien qui avait acheté une automobile en Ontario afin d'en faire usage de façon permanente à son domicile de Terre-Neuve. Le concessionnaire automobile de l'Ontario avait donné l'assurance à M. A qu'un acquéreur vivant à l'extérieur de la province n'aurait aucun problème à obtenir le remboursement de la taxe de vente au détail ontarienne.

Cependant, non seulement Terre-Neuve a-t-elle insisté pour que M. A paie la taxe de vente de Terre-Neuve afin de faire immatriculer son véhicule, mais le ministère ontarien du revenu a refusé le remboursement de la taxe de vente parce que M. A n'avait pas déménagé le véhicule dans les trente jours, conformément aux exigences de la Loi sur la taxe de vente au détail de l'Ontario. M. A a maintenu que parce qu'il n'avait jamais été informé de ce délai, la décision du ministère était déraisonnable et l'on devrait faire preuve de réserve parce qu'il avait payé la taxe de vente à deux occasions.

Après que l'ombudsman en eut informé le ministère, celui-ci a fait une révision et a recommandé au cabinet que M. A soit indemnisé pour la taxe qu'il avait payée. Il y eut un arrêté en conseil autorisant un versement de près de 1 000 \$ à M. A.

Le sondage  
DE L'OPINION  
publique de l'ombudsman

Durant l'hiver 1991-92, l'ombudsman a fait faire un sondage scientifique, par téléphone, assisté à l'ordinateur, de résidents de l'Ontario choisis au hasard. Le sondage eut lieu entre le 18 février et le 3 mars 1991. Le taux de réponses fut très élevé.

On classifia les répondants au sondage comme étant "plus vulnérables" s'ils répondaient à n'importe laquelle des conditions suivantes: le répondant indiquait qu'il faisait partie d'une minorité raciale; le répondant était arrivé au Canada durant les cinq dernières années; le répondant était limité en raison de sa santé dans ce qu'il pouvait faire au jour le jour; le répondant était chef d'une famille mono-parentale.

Le sondage a donné les résultats suivants:

- une personne sur cinq s'est plaint de l'administration gouvernementale. Plus souvent qu'autrement, la plainte portait sur un délai excessif ou une décision injuste; la plupart n'avait rien fait au sujet de leur grief;
- les personnes les plus vulnérables avaient une proportion plus élevée de plaintes;
- très peu d'entre eux (0,6 %) ont communiqué avec l'ombudsman au sujet de leur plainte;
- 69 % étaient conscients de l'ombudsman et, de façon générale, avaient une perception exacte de la juridiction et du mandat de l'ombudsman. Cependant, la connaissance de l'ombudsman avait une corrélation positive selon l'éducation, et une corrélation négative selon la vulnérabilité. La connaissance de l'ombudsman était faible à comparer avec la Commission des droits de la personne de l'Ontario (95 %) et la Commission des accidents du travail (97 %).
- 52 % des ontariens sont d'avis qu'ils sont mal protégés contre les injustices du gouvernement. Ceci est particulièrement marqué chez ceux qui sont les plus vulnérables.

Ce sondage a révélé un certain nombre d'attitudes intéressantes au sujet de l'ombudsman:

- 69 % des ontariens préfèrent un ombudsman qui se comporte de façon impartiale, tandis que 18 % préfère un ombudsman qui agit comme représentant du plaignant;

- 73 % préfèrent un ombudsman qui peut recommander des modifications aux lois et aux pratiques injustes;

- 53 % voulaient que l'ombudsman analyse les problèmes généraux à la base des plaintes spécifiques. Le public veut que l'ombudsman pose des gestes efficaces afin d'amener des changements dans les pratiques gouvernementales injustes, ce qui profiterait à tous les ontariens encore plus que de trouver des solutions à des problèmes individuels.

- 90 % étaient d'avis qu'il était important que l'ombudsman se fasse connaître de façon égale par tous les résidents de l'Ontario, et 60 % étaient d'accord que l'on mette particulièrement l'accent à rejoindre ceux qui étaient les plus vulnérables. La moitié des répondants ont dit qu'ils s'attendaient que l'ombudsman "aide ceux qui ont le plus besoin d'aide."

- 46 % de ceux qui ont répondu au sondage entretenaient du scepticisme quant à l'indépendance de l'ombudsman face au gouvernement. Cette croyance augmentait en fonction du degré de vulnérabilité.

- 71 % des ontariens favorisent un ombudsman qui peut amener des solutions rapides, tandis que 75 % veulent un ombudsman offrant des services gratuits.

Le sondage a indiqué que le réseau de bureaux régionaux de l'ombudsman a un rôle particulièrement important à promouvoir la perception que les services de l'ombudsman sont faciles d'accès. Présentement, seulement une petite majorité d'ontariens sont d'avis qu'il est facile d'avoir accès à l'ombudsman.

# STATISTIQUES

L'ombudsman a traité 31 036 demandes de renseignements et plaintes durant l'exercice financier 1990-91.

Le *Tableau 1* fait la répartition par organisme de toutes les demandes d'information et plaintes menées à terme durant l'exercice financier. La majorité d'entre elles portaient sur des organismes provinciaux.

Le *Tableau 2* indique la résolution ultime de toutes les demandes d'information et plaintes qui furent menées à terme durant l'exercice financier, y compris ceux qui ne relevaient pas de la juridiction de l'ombudsman.

► Dans 24 664 cas (79,5 %), on a soit référé le cas, soit fait une enquête pour le compte du plaignant.

► Dans 2 303 cas (7,4 %), même si la plainte ne relevait pas comme telle de sa juridiction, l'ombudsman a pu néanmoins faciliter une résolution satisfaisante du problème.

► Des 2 232 cas (7,2 %) qui ont été clos durant l'exercice financier, 1 626 l'ont été parce qu'un autre recours adéquat était disponible au plaignant, ou parce qu'aucune enquête supplémentaire n'était nécessaire.

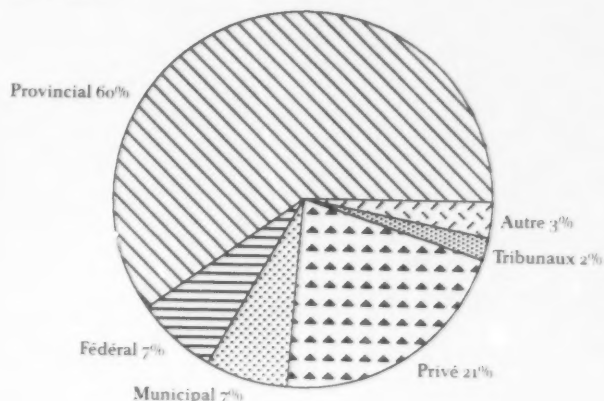
Le *Tableau 3* démontre la résolution de toutes les demandes d'enquête et plaintes qui furent menées à terme durant l'exercice financier, en ce qui a trait aux organismes du gouvernement provincial.

Le *Tableau 4* démontre la proportion de plaintes solutionnées par l'ombudsman aux diverses étapes de l'enquête formelle.

Les plaintes provenant du secteur des Services correctionnels ont constitué une partie importante des demandes d'information et des plaintes faites à l'ombudsman. Cette année, l'ombudsman consacre pour la première fois une partie de ces données statistiques aux plaintes relevant des Services correctionnels. Le *Tableau 5* illustre le nombre total de demandes d'information et de plaintes qui furent menées à terme par l'ombudsman et la façon dont elles furent solutionnées. Le *Tableau 6* répartit par thème les plaintes et les demandes d'information reliées aux Services correctionnels.

## 1990-91 plaintes et enquêtes menées à terme impliquant des organismes provinciaux et non provinciaux

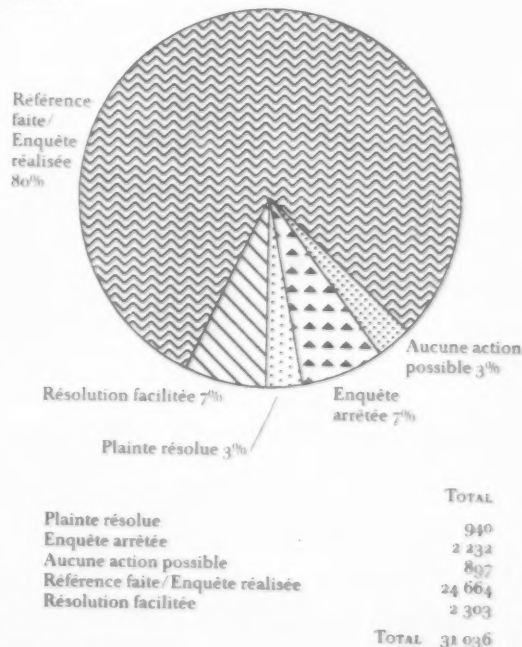
Tableau 1



| Organisme             | Total Enquêtes | Total Plaintes | TOTAL        |
|-----------------------|----------------|----------------|--------------|
| Provincial            | 11 620         | 6 843          | 18 463       |
| Non provincial        | -              | -              | -            |
| Fédéral               | 2 063          | 222            | 2 285        |
| Municipal             | 1 677          | 375            | 2 052        |
| Privé                 | 6 043          | 616            | 6 659        |
| Tribunaux judiciaires | 547            | 87             | 634          |
| Autres                | 862            | 81             | 943          |
|                       |                |                | TOTAL 31 036 |

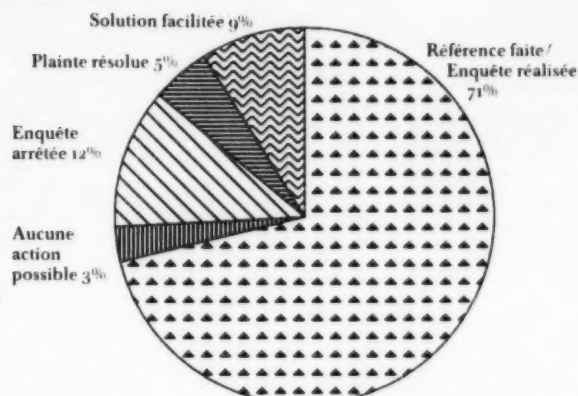
## L'ensemble des plaintes et enquêtes selon la résolution finale

Tableau 2



## Les plaintes et enquêtes provinciales selon la résolution finale

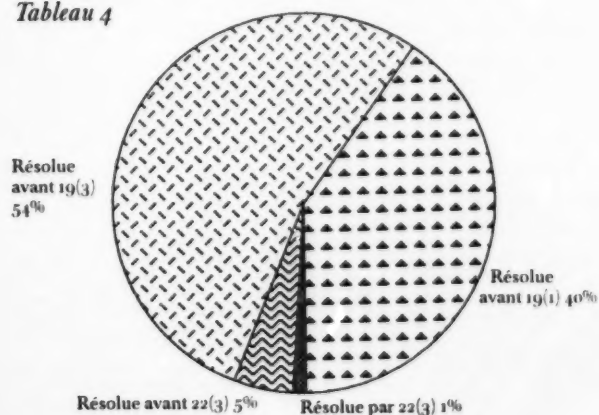
Tableau 3



|                                                                          | Total Enquêtes | Total Plaintes | TOTAL  |
|--------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|--------|
| Plainte résolue                                                          |                |                | 940    |
| par l'ombudsman en faveur du plaignant                                   |                | 515            |        |
| par l'ombudsman en faveur de l'organisme gouvernemental                  |                | 319            |        |
| par l'ombudsman en faveur de l'organisme gouvernemental avec suggestions |                | 23             |        |
| par d'autres méthodes                                                    |                | 83             |        |
| Enquête arrêtée                                                          |                |                | 2 232  |
| par le plaignant                                                         |                | 577            |        |
| par l'ombudsman                                                          |                | 1 655          |        |
| Aucune action possible                                                   | 403            | 129            | 532    |
| Référéncé faite/                                                         |                |                |        |
| Enquête réalisée                                                         | 10 369         | 2 741          | 13 110 |
| Résolution facilitée                                                     | 848            | 801            | 1 649  |
| TOTAL                                                                    | 11 620         | 6 843          | 18 463 |

## Plaintes solutionnées selon les étapes de l'enquête

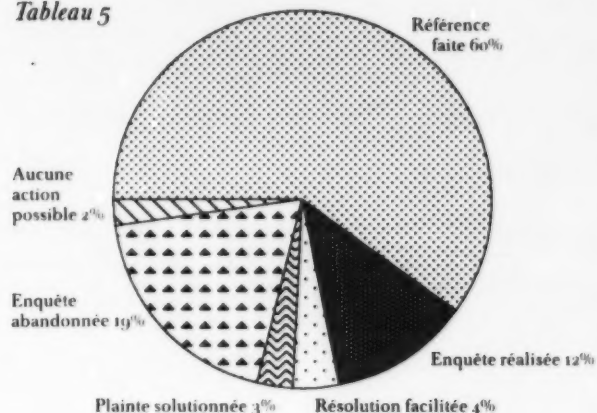
Tableau 4



|                                                                                               |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Résolue avant l'avis de l'intention de faire enquête (article 19(1))                          | 378 |
| Résolue après de l'intention de faire enquête et avant le rapport préliminaire (alinéa 19(3)) | 502 |
| Résolue après le rapport préliminaire et avant le rapport final (alinéa 22(3))                | 48  |
| Résolue après le rapport final (alinéa 22(3))                                                 | 12  |
| TOTAL                                                                                         | 940 |

## Plaintes et enquêtes du service correctionnel selon la résolution finale

Tableau 5



|                                                                          | Total Enquêtes | Total Plaintes | TOTAL |
|--------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|-------|
| Plainte résolue                                                          |                |                | 257   |
| par l'ombudsman en faveur du plaignant                                   |                | 182            |       |
| par l'ombudsman en faveur de l'organisme gouvernemental                  |                | 22             |       |
| par l'ombudsman en faveur de l'organisme gouvernemental avec suggestions |                | 2              |       |
| par d'autres méthodes                                                    |                | 51             |       |
| Enquête arrêtée                                                          |                |                | 1 640 |
| par le plaignant                                                         |                | 394            |       |
| par l'ombudsman                                                          |                | 1 246          |       |
| Aucune action possible                                                   | 140            | 16             | 156   |
| Référéncé faite                                                          | 5 135          | 179            | 5 314 |
| Enquête réalisée                                                         | 1 054          | 51             | 1 105 |
| Résolution facilitée                                                     | 355            | 16             | 371   |
| TOTAL                                                                    | 6 684          | 2 159          | 8 843 |

## Plaintes et enquêtes du service correctionnel par sujet

Tableau 6

| Nombre de plaintes | Sujet                                                    |
|--------------------|----------------------------------------------------------|
| 1 338              | Classification/Transfert/Détention                       |
| 1 189              | Autres                                                   |
| 1 161              | Soins de santé/Médical                                   |
| 772                | Conditions de vie générales                              |
| 696                | Décisions discrétionnaires dans les programmes           |
| 532                | Conditions de vie                                        |
| 507                | Discipline institutionnelle                              |
| 403                | Conditions de vie/Programme d'allocation pour la cantine |
| 373                | Inconduite du personnel                                  |
| 326                | Biens du personnel/du détenu                             |
| 206                | Conditions de vie/Isolément                              |
| 187                | Libération conditionnelle                                |
| 145                | Politiques/Pratiques                                     |
| 79                 | Conditions de vie/Surpeuplement                          |
| 74                 | Inconduite du personnel/Agression                        |
| 55                 | Conditions de vie/Fumer                                  |
| 44                 | Accès au téléphone/Usage                                 |
| 33                 | Refus de lettre à l'ombudsman                            |
| 31                 | Plaintes du personnel                                    |
| 22                 | Accès à l'information/Protection de la vie privée        |
| 13                 | Médical/SIDA/Hépatite                                    |
| 12                 | Charte des droits                                        |
| 8                  | Libération conditionnelle                                |
| 6                  | Ombudsman                                                |



|                                                          |              |
|----------------------------------------------------------|--------------|
| Salaires                                                 | 5 030 725 \$ |
| Avantages sociaux des employés                           | 1 120 404    |
| Déplacements et relogements                              | 189 777      |
| Téléphone, publipostage et livraison                     | 252 532      |
| Loyer de l'immeuble                                      | 718 564      |
| Matériel et autres locations                             | 98 518       |
| Services professionnels                                  | 284 480      |
| Services de sécurité                                     | 63 230       |
| Maintenance du matériel<br>informatique et des logiciels | 50 517       |
| Autres services                                          | 156 723      |
| Matériel de bureau                                       | 44 176       |
| Matériel informatique et logiciels                       | 47 510       |
| Fournitures de bureau                                    | 67 684       |
| Livres et publications                                   | 43 771       |
| Impression de rapports et procédures                     | 50 836       |
| Autres fournitures et matériel                           | 48 953       |

---

Total 8 268 400 \$

---

# PRÉSENTATIONS

## FAITES PAR L'OMBUDSMAN EN 1990-91

- 11 avril 1990 Université de Western Ontario, Faculté de droit, London  
27 avril 1990 Granite Club, Toronto  
28 avril 1990 L'Association du multiculturalisme de l'Ontario, Markham  
15 mai 1990 Les stagiaires de la Législature de l'Ontario, Toronto  
16 mai 1990 Le Canadian Club d'Orillia et du district  
18 mai 1990 La Cour Suprême du Canada, Conférence pour le tribunal constitutionnel autrichien, Ottawa  
24 mai 1990 La collation des grades de l'Université Dalhousie, Faculté de droit, Halifax, Nouvelle Écosse  
28 mai 1990 Le Conseil des tribunaux administratifs du Canada, Ottawa  
1er juin 1990 La conférence annuelle de la Sûreté de l'Ontario, Toronto  
6 juin 1990 "Le Cercle des présidents", rencontre des présidents de tribunaux, d'agences, de commissions et de bureaux, Toronto  
21 juin 1990 Graduation 8ième année, École publique Howard-Harwich Moravian, Ridgetown  
16 juillet 1990 La commission sur le régime de retraite de la fonction publique, Toronto  
6 septembre 1990 Le ministère des Services sociaux et communautaires, le comité de direction des opérations, Toronto  
7 septembre 1990 Le Club Rotary de Brantford  
12 septembre 1990 Le conseil autochtone de l'Ontario sur la justice, Toronto  
20 septembre 1990 La conférence nationale des ombudsmans, Halifax  
25 septembre 1990 Déjeuner de diverses agences, Sault-Ste-Marie  
21 octobre 1990 L'association des hommes d'affaires et professionnels noirs, Bourses d'études Harry Jerome, Toronto  
30 octobre 1990 Le conseil d'administration du Conseil des arts de l'Ontario, Toronto  
15 novembre 1990 Direction du tuteur public, Toronto  
18 novembre 1990 Conférence, la police durant les années 1990, le collège de police d'Aylmer  
29 novembre 1990 L'association des cadres professionnels de la fonction publique du Canada, Ottawa  
8 décembre 1990 La Société de logement de l'Ontario, Toronto  
9-10 décembre 1990 Conférence nationale sur les droits de la personne, Ottawa  
18 décembre 1990 Le conseil d'administration et le personnel de la Commission de logement région métropolitaine de Toronto  
24 janvier 1991 La direction de l'équité dans l'emploi, Commission de la fonction publique, "Au-delà de l'équité dans l'emploi"  
4 février 1991 Le comité consultatif du ministre, ministère des Services correctionnels  
6 février 1991 Université d'Ottawa, Faculté de droit  
13-14 février 1991 Université de Toronto, Faculté de droit, le séminaire Goodman  
8 mars 1991 École intermédiaire Fisherville, Toronto, lors de la journée internationale de la femme  
19 mars 1991 Cérémonie d'admission au barreau du Barreau du Haut Canada, London

Kwame ADDO  
 Sandra Y. AIKEN  
 Margaret AINSLIE  
 John ALLAN  
 Marney ANDERSON  
 Christine ANGUS-JONES  
 Tracey ANTHONY  
 Tim ARKELL  
 Betty BAKER  
 Suzanne BERNIER  
 Jean-François BERNIQUEZ  
 Johanna BISCHOPING  
 Calvin BLACKWOOD  
 Rosemarie BLENKINSOP  
 Paula BOOTHBY  
 Maureen BOURNS  
 Ginette BRINDLE  
 Anne BROWN  
 Dale BRYANT  
 Elaine BUCKSTEIN  
 Klaas BYLSMA  
 Mary CARL  
 Gerry CARLINO  
 Barbara CASSON-ROBIN  
 Sharon CHAMBERS  
 Don CHEFF  
 Lucille CHIASSON  
 Joyce COOLMAN  
 Jackie CORREIA  
 Francis CORRIGAN  
 Jackie CRAWFORD  
 Fiona CREAN  
 Barbara CROSSLEY  
 Patricia CULLEN  
 Penny CUMMINGS  
 Rosie DEAR  
 Zalina DEODAT  
 Millicent DIXON  
 Steven DRAWBELL  
 Bonnie DUGGAN  
 Chinn DUONG  
 Cathy EVANS  
 Peter FARNCOMBE  
 Mary Jane FENTON  
 Sherry FERNANDEZ  
 Lois FRIEDMAN  
 John FRIENDLY  
 Perry GERHARD  
 Dianne GRIFFIN  
 Sue HASLAM

Marylynn HIGGINS  
 Barbara HIRST  
 Judith HOFFMAN  
 Jackie HOLMES  
 Elsa HUNG  
 Esla HUTCHINSON  
 Alison IRONS  
 Thomas IRVINE  
 Azire ISOVSKI  
 Gini JOHNSON  
 Eva KALISZ  
 Olga KATAMAY  
 Elizabeth KEDDIE  
 Martha KEIL  
 Janet KERSHAW  
 Ray KHAN  
 Barbara KIESECKER  
 Dianne KING  
 Inez KNUDSON  
 Tracey LAMEY  
 Lorna LAMPKIN  
 George LA ROSA  
 Diane LAUZON  
 Sharon LEBLANC  
 Allan LEE  
 Barbara LEE  
 Judith LEE  
 Lourdes LEGARDO  
 Adam LEIGH  
 Patricia LEYDIER  
 Lourine LUCAS  
 Nicole LUER  
 Victor MARCUZ  
 Eva MARKIEWICZ  
 Laurel MAY  
 Phyllis McCOLLIN  
 Florence MENNIE  
 Allan MILLS  
 LaVerne MONETTE  
 Dean MORRA  
 Ginette MORRISH  
 Margaret MORTON  
 David MOSS  
 James NICHOLAS  
 Sherrie NICHOLAS  
 Mary Elizabeth NUGENT  
 Janet ORTVED  
 David PARADISO  
 Nancy PARKER  
 Irv PEASE

Kathy PENFOLD  
 Ramneek POONI  
 Manuela POPA  
 Matilda PRESNER  
 Julie RIVETT  
 D'Arcy ROBERT  
 Faye RODGERS  
 Josie ROMAN  
 Janet ROSE  
 Wolfgang SCHULZ  
 Joe SEMENCIW  
 Jay SENGUPTA  
 Donna TONER  
 Elizabeth VIRC  
 Frances WESLEY  
 Elizabeth WESTON  
 Shelly WILCOX  
 Barbara WORTHINGTON  
 Roberta WRAITH  
 Pam YOUNG  
 Jackie YUEN  
 Leticia ZAPANTA

*du bureau  
 de l'ombudsman*  
 (au 31 mars 1991)

# BUREAUX DE L'OMBUDSMAN

Ombudsman de l'Ontario  
125 Queen's Park  
Toronto (Ontario)  
M5S 2C7

(416) 586-3300  
ATS: (416) 586-3510  
(extérieur de Toronto,  
composez sans frais)

Numéros sans frais:  
Anglais: 1-800-263-1823  
Français: 1-800-387-2620

## BUREAUX DE DISTRICT

**KENORA** 100, rue Chipman, unité 10  
Market Square  
Kenora (Ontario) P9N 4E4  
(807) 468-2851

**LONDON** 402, rue Adelaide nord  
London (Ontario) N6B 3H6  
(519) 675-7741

**NORTH BAY** 450, rue Main ouest, unité 2  
North Bay (Ontario) P1B 2V2  
(705) 476-5800

**OTTAWA** Bureau 308, rue Slater  
Ottawa (Ontario) K1P 5H3  
(613) 239-1487

**SAULT-STE-MARIE** 500, rue Bay  
Sault-Ste-Marie (Ontario) P6A 1X5  
(705) 759-2871

**SUDBURY** 21, rue Durham  
Sudbury (Ontario) P3C 5E2  
(705) 671-9880

**THUNDER BAY** 213, chemin Red River  
Thunder Bay (Ontario) P7B 1A5  
(807) 345-9235

**TIMMINS** 30-32, rue Balsam sud  
Timmins (Ontario) P4N 2C6  
(705) 268-2161

**WINDSOR** 232, rue Erie ouest  
Rez-de-chaussée  
Windsor (Ontario) N9A 6B5  
(519) 977-8006